

Техническая поддержка

Сервисный центр компании «Информзащита» предлагает собственные программы технической поддержки, которые могут быть расширением сервисных программ производителей, а в рамках единого соглашения, позволяют получить необходимый уровень обслуживания на все средства защиты информации.

STD

Стандартная программа — включает в себя минимальный набор сервисных услуг для организаций, которым актуальна поддержка комплексов в рабочее время.

EXT

Расширенная программа — представляет сбалансированный набор сервисных услуг для организаций, которым необходима круглосуточная поддержка систем информационной безопасности.

EXT+

Расширенная программа «плюс» — направлена на обеспечение бесперебойной работы критичных систем информационной безопасности.

Унифицированный состав и параметры услуг в рамках разработанных программ позволяют оказывать услуги с максимальным соотношением цена/качество. При этом, каждому Заказчику мы готовы предложить индивидуальный подход, соответствующий его требованиям к доступности средств обеспечения информационной безопасности.

Компетенции по вендорам

- ▶ Код Безопасности
- ▶ Крипто-Про
- ▶ ИнфоТекс
- ▶ Специальная интеграция
- ▶ UserGate
- ▶ InfoWatch
- ▶ БИФИТ
- ▶ СОЛАР СЕКЬЮРИТИ
- ▶ ОКБ САПР
- ▶ Конфидент
- ▶ Лаборатория Касперского
- ▶ Доктор Веб
- ▶ SNRay
- ▶ Аладдин Р.Д.
- ▶ Гетмобит
- ▶ ИТ-Экспертиза
- ▶ Positive Technologies
- ▶ АЛТЭК-СОФТ
- ▶ НПО ЭШЕЛОН
- ▶ ГАРДА ТЕХНОЛОГИИ
- ▶ Makves
- ▶ АйТи БАСТИОН
- ▶ Газинформсервис
- ▶ R-Vision

Мы готовы ответить на ваши вопросы и подобрать оптимальное решение!

Системный интегратор

+7 495 980 23 45
market@infosec.ru
www.infosec.ru

Сервисный центр

+7 495 981 92 22
+7 495 980 23 45 доб.06
support@itsoc.ru
www.itsoc.ru

Центр противодействия кибератакам IZ:SOC

+7 495 980 23 45
izsoc@infosec.ru
www.izsoc.ru

Состав программ технической поддержки

Базовый пакет услуг	STD	EXT	EXT+
Прием и регистрация заявок на обслуживание	✓	✓	✓
Диагностика неисправности	✓	✓	✓
Решение инцидентов работоспособности	✓	✓	✓
Консультации инженера	✓	✓	✓
Работа с техническими службами производителя	✓	✓	✓
Доступ к базе знаний	✓	✓	✓
Ремонты и замена оборудования	✓	✓	✓
Выезды на объект	✗	✓	✓
Выделенные ресурсы (9x5)	✗	✓	✓
Регламентные работы и профилактика	✗	✓ *без выездов	✓
Отчетность	✗	✓	✓
Формирование регламентов эксплуатации	✗	✗	✓

Параметры обслуживания (SLA)

График обслуживания		9x5	24x7	24x7	
Реакция		мин	15	15	15
Передача запроса инженеру в работу	высокий приоритет	мин	30	30	30
Решение инцидента	высокий приоритет	час	12	8	8
Количество выездов		без выездов	Ограниченное количество	Неограниченное количество	

* Любая из программ (состав услуг и параметры обслуживания) может быть доработана под потребности и уровень критичности системы для организации.