



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.



Стандартная программа — включает минимальный набор сервисных услуг для организаций, которым достаточно поддержка комплексов в рабочее время с гарантированным SLA.



Расширенная программа — представляет сбалансированный набор сервисных услуг для организаций, которым необходимы дополнительные сервисы профессиональной поддержки.



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

Компетенции по вендорам

- ▷ CA Technologies (Xceedium)
- ▷ CheckPoint Software Technologies
- ▷ Cisco Systems
- ▷ Cyber-Ark® Software
- ▷ Firemon
- ▷ Forcepoint
- ▷ Fortinet
- ▷ Getmobit
- ▷ Gigamon
- ▷ IBM Security
- ▷ Imperva
- ▷ Infowatch
- ▷ McAfee, Inc.
- ▷ Micro Focus
- ▷ NETSCOUT (Arbor Networks)
- ▷ ObservelT
- ▷ One Identity (Balabit)
- ▷ Palo Alto Networks, Inc
- ▷ PineApp
- ▷ Positive Technologies
- ▷ Qrator Labs
- ▷ Qualys
- ▷ Skybox
- ▷ SmartLine
- ▷ SolarWinds
- ▷ Splunk
- ▷ STEALTHbits
- ▷ Tenable
- ▷ Tufin
- ▷ UserGate
- ▷ АйТи Бастион
- ▷ Аладдин Р.Д.
- ▷ Алтэкс-Софт
- ▷ Гарда Технологии
- ▷ Доктор Веб
- ▷ ИнфоТекс
- ▷ Код безопасности
- ▷ Крипто-Про
- ▷ Лаборатория Касперского
- ▷ НПО «Эшелон»
- ▷ НПО РусБИТех
- ▷ Ростелеком-Solar
- ▷ С-Терра СиЭсПи
- ▷ Специальная интеграция

и другие производители в области ИБ

Мы готовы ответить на ваши вопросы и подобрать оптимальное решение!



Информзащита
Сервисный центр

info@itsoc.ru

+7 (495) 981-92-22








Состав программ технической поддержки

Базовый пакет услуг

	STD	EXT	EXT+
Прием обращений и регистрация заявок на обслуживание	✓	✓	✓
Диагностика неисправности	✓	✓	✓
Решение инцидентов	✓	✓	✓
Консультации инженера тех. поддержки	✓	✓	✓
Работа с техническими службами и сервисным центром производителя	✓	✓	✓
Доступ к базе знаний	✓	✓	✓
Ремонты и замена оборудования (опционально)	✓	✓	✓
Экстренные выезды на объект	✓	✓	✓
Обновление программного обеспечения	✗	✓	✓
Выделенные ресурсы (в режиме 9x5)	✗	✓	✓
Отчетность	✗	✓	✓
Профилактические визиты	✗	✗	✓

Параметры обслуживания (SLA)

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

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.