



Техническое сопровождение

Услуги технического сопровождения направлены на решение задач функционирования средств защиты информации, расширяя программы технической поддержки набором эксплуатационных сервисов.



Стандартная программа — включает набор сервисов регулярного обслуживания, являющийся базовым для обеспечения работоспособности СЗИ.



Расширенная программа — сбалансированный набор услуг сопровождения для организаций, дающий возможность оптимизации усилий и затрат на эксплуатационные процессы без потерь для основной деятельности (бизнеса).



Расширенная программа «плюс» — услуги для бесперебойной работы критичных систем информационной безопасности, которые требуют постоянного контроля и развития.

Поддерживаемые решения

СЗИ от НСД (UA)	Мониторинг инфраструктуры и приложений	Технология единого входа (SSO)	Защита от целевых атак (APT)
Защита периметра/ Межсетевые экраны (FW)	Мониторинг инцидентов безопасности (SIEM)	Управление учётными данными (IDM)	Безопасность Web-приложений (WAF)
Инфраструктура открытых ключей (PKI)	Сетевое активное оборудование	Безопасность мобильных устройств (MDM)	Защита БД (DAM)
Криптографическая защита (CG)	Контроль привилегированного доступа (PAM)	Защита от DDoS	Система защиты конечных точек (EPP)
Антивирусная защита (AV)	Управление уязвимостями (VA)	Защита виртуальных сред (PVE)	Контроль соответствия политик
Обнаружение и предотвращение вторжений (IDS/IPS)	Защита от утечек (DLP)	Защита почты	Прочее

Мы готовы ответить на ваши вопросы и подобрать оптимальное решение!





Состав программ технического сопровождения

Базовый пакет услуг	STD	EXT	EXT+
Техническая поддержка	✓	✓	✓
Контроль состояния лицензий, подписок, версий ПО	✓	✓	✓
Регламентные работы	✓	✓	✓
Типовые изменения конфигурации	✓	✓	✓
Управление и контроль качества	✓	✓	✓
Нетиповые изменения конфигурации	✗	✓	✓
Ведение документации	✗	✓	✓
Плановые выезды сервисного инженера на объект Заказчика (в режиме 9x5)	✗	✓	✓
Проведение обследования и выработка рекомендаций по оптимизации работы (опционально)	✗	✓	✓

Параметры обслуживания (SLA)

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
Решение типовых запросов на изменения	приоритет средний час	64	40	40
Количество изменений	ТИПОВЫХ	Ограниченное	Ограниченное	Неограниченное
	НЕТИПОВЫХ	Нет	Ограниченное	Ограниченное
Количество плановых выездов		Без выездов	Ограниченное	Неограниченное

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.