



# 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](mailto: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 <b>приоритет ВЫСОКИЙ</b>  мин | 30          | 30                      | 30                        |
| Решение инцидента <b>приоритет ВЫСОКИЙ</b>  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.