



Обеспечение работоспособности систем ИБ

1. Мониторинг работоспособности.
 - a. Мониторинг основных показателей – использование внутренних оповещений системы и light-версии системы мониторинга для контроля доступности силами Исполнителя.
 - b. Подключение к мониторингу компании «Инфосистемы Джет» – подключение к глобальной системе мониторинга, разработка детализированного профиля мониторинга («модели здоровья»), предоставление услуг по круглосуточному контролю состояния системы и оповещению о возникших инцидентах работоспособности.
2. Устранение инцидентов работоспособности.
 - a. Консультации по проблемам – помощь по телефону и электронной почте, в том числе эскалация проблем производителю.
 - b. Удаленная диагностика – удаленное подключение к системе, сбор диагностической информации, выявление проблемы, подготовка инструкций по ее решению.
 - c. Удаленное решение проблем – удаленное подключение к системе и выполнение комплекса работ по устранению инцидента работоспособности.

Дополнительные опции

 - a. Аварийный выезд – визит инженера на площадку для решения возникшего инцидента работоспособности. Восстановительные работы могут длиться несколько рабочих дней – до устранения проблемы.
 - b. Планирование и ведение ЗИП – закупка и предоставление запасных деталей на случай аппаратных проблем с оборудованием. Включает в себя аварийные выезды для замены оборудования и восстановления системы.
3. Регламентные работы
 - a. Сопровождение обновления – разработка плана обновления, консультации в процессе, проверка состояния по завершению.
 - b. Проведение обновления – выполнение технических работ по обновлению системы.
 - c. Периодическая удаленная профилактика – ежемесячное проведение углубленной диагностики системы и анализ ее состояния.
 - d. Плановое администрирование – выполнение задач администрирования, обеспечивающих работоспособность системы.

Администрирование систем ИБ

4. Администрирование конфигурации
 - a. Консультации по функционалу – выдача общих рекомендаций по возможностям системы, помощь в работе с документацией, а также управляющими консолями и утилитами.
 - b. Администрирование конфигурации – выполнение работ по администрированию конфигурации системы по запросу.
5. Администрирование политик
 - a. Консультации по политикам – выдача общих рекомендаций по политикам, помощь в работе с документацией, диагностика ошибок работы политики.
 - b. Расширенные консультации по политикам – разработка и тестирование новых политик под бизнес-требования Заказчика, предоставление детальной инструкции по настройке.
 - c. Администрирование существующих политик – полное администрирование политик по запросу.
6. Дополнительные услуги:
 - a. Выделенный сервис-менеджер – повышенный контроль над качеством услуг, ежемесячная отчетность об объеме и статусе обработанных заявок.
 - b. Профилактический выезд – выезд на площадку для расширенной диагностики состояния системы и консультаций Заказчика.
 - a. Выезд по запросу – выезд на один рабочий день для профилактики, решения инцидента или администрирования.
 - b. Экспертный выезд – предоставление эксперта по направлению на один рабочий день для решения любых задач по эксплуатации системы.

Рекомендуемые сервисные программы

1. **Базовая поддержка** – для некритичной и известной системы.
2. **Расширенная поддержка** – для системы с нестабильным функционированием или критичной для службы ИБ.
3. **Адаптационная поддержка** – для систем, сложных в эксплуатации и незнакомых специалистам службы ИБ. Снижает риски нехватки опыта или компетенции и обеспечивает плавное погружение специалистов компании в процесс эксплуатации.
4. **Базовая эксплуатация** – сокращает трудоемкость эксплуатации системы и позволяет сконцентрировать усилия специалистов на ее функциональном использовании.
5. **Гарантированное восстановление** – оптимальный выбор для систем, непосредственно влияющих на бизнес-процессы. Позволяет минимизировать время простоя в случае сбоя.
6. **Контроль и обеспечение работоспособности** – включает в себя круглосуточный мониторинг, администрирование и гарантирование доступности системы.

How-to по выбору сервисной программы

1. Выберите сервисную программу.
2. Добавьте интересующий Вас набор опций.
3. Выберите метрики обслуживания Системы согласно нижеприведенной таблице.

Таблица 1. - Варианты метрик SLA¹

	Серебро	Золото	Платина	Платина–регионы
Время обслуживания	8*5 С 10.00 до 18.00 (Мск) по рабочим дням	11*5 С 9.00 до 20.00 (Мск) по рабочим дням	24*7 Круглосуточно 7 дней в неделю	24*7 – по критичным запросам, 11*5 – по некритичным
Время реакции	6 часов вне зависимости от критичности	2/4/6 часов в зависимости от критичности	1/2/6 часов в зависимости от критичности	1/2/6 часов в зависимости от критичности
Количество уполномоченных сотрудников Заказчика	Не более 2 сотрудников	Не более 4 сотрудников	Не более 4 сотрудников	Не более 4 сотрудников
Время выполнения (только для задач администрирования)	В рамках согласованного SLA по операциям	В рамках согласованного SLA по операциям	В рамках согласованного SLA по операциям	В рамках согласованного SLA по операциям

¹ Только для базовых программ обслуживания. Для услуг «Гарантированное восстановление» и «Контроль и обеспечение работоспособности» метрики и параметры обслуживания согласовываются индивидуально.

Таблица 2. – Программы сервисного обслуживания

<i>Сервисные опции</i>	<i>Базовая поддержка</i>	<i>Расширенная поддержка</i>	<i>Адаптационная поддержка</i>	<i>Базовая эксплуатация</i>	<i>Гарантированное восстановление</i>	<i>Контроль и обеспечение работоспособности</i>
Обеспечение работоспособности						
<i>Мониторинг работоспособности</i>						
Мониторинг основных показателей	-	опция	опция	опция	V	V
Подключение к мониторингу компании «Инфосистемы Джет»	-	-	-	-	-	V
<i>Устранение инцидентов работоспособности</i>						
Консультации по проблемам	V	V	V	V	V	V
Удаленная диагностика	-	V	V	V	V	V
Удаленное решение	-	опция	опция	V	V	V
Аварийный выезд	опция	1	1	2	неограниченно	неограниченно
Ведение ЗИП	-	-	-	-	опция	опция
<i>Регламентные работы</i>						
Сопровождение обновления	V	V	V	V	V	V
Проведение обновления	опция	опция	опция	V	V	V
Удаленная профилактика	опция	опция	V	V	V	V
Плановое администрирование	-	-	-	V	опция	V
Администрирование						
<i>Администрирование конфигурации</i>						
Консультации по функционалу	V	V	V	V	V	V
Администрирование конфигурации	-	-	-	опция	опция	V
<i>Администрирование политики</i>						
Консультации по политикам	V	V	V	V	V	V
Расширенные консультации по политикам	-	опция	V	опция	опция	V
Администрирование политик	-	-	-	опция	опция	V
Дополнительные услуги						
Выделенный сервис-менеджер	опция	опция	опция	V	V	V
Профилактический выезд	опция	опция	опция	опция	опция	опция
Экспертный выезд	опция	опция	2	опция	опция	опция
Выезд по запросу	опция	опция	опция	опция	опция	опция