

SOLAR DOZOR: ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И АНАЛИТИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

- Помощник выбора уровня поддержки
- Опции технической поддержки
- Опции аналитической поддержки

Выбор уровня техподдержки и аналитического сопровождения

Эффективность работы в DLP-системе зависит от понимания функциональных возможностей Solar Dozor и влияния различных факторов на производительность и бесперебойную работу.

Результативность работы DLP-системы достигается тонкой настройкой под задачи компании, постоянной оптимизацией процессов мониторинга и обработки событий, регулярным обновлением политик.

Аналитическая и техническая поддержка Solar Dozor складывается из трех аспектов:

- Тонкая настройка системы под ИБ-задачи;
- Регулярный мониторинг для обеспечения эффективной работы;
- Постоянная адаптация системы к изменениям.

Эксперты Solar Dozor владеют знаниями и инструментарием для качественной поддержки системы и хорошо понимают возможности системы для ее настройки под задачи компании.

Доверьте техническую поддержку и аналитическое сопровождение DLP-системы экспертам Solar.

Преимущества поддержки экспертами Solar:

- Экономия трудозатрат заказчика;
- Быстрое решение проблем инженером и аналитиком за счет глубоких знаний системы;
- Прямое взаимодействие экспертов с командой продукта.

Чтобы определить необходимый уровень поддержки, воспользуйтесь подсказками в таблицах.

Техническая поддержка.

Отметьте ответы на 11 вопросов в таблице. Наиболее заполненный столбец укажет на рекомендованный уровень поддержки.

Оценка потребности	Стандартная	Расширенная	Премиальная
Готов ли заказчик выделять ресурсы на администрирование системы	Заказчик готов изучать функциональность системы Solar Dozor и принципы ее работы для самостоятельного администрирования	Заказчик может ставить задачи, но нужны «руки» для администрирования системы	Заказчик не готов тратить свои ресурсы на администрирование системы. Предпочитает аутсорсинг экспертов Dozor
Насколько высока цена допущения инцидента	Средний риск: работа на высококонкурентных рынках, обработка ПДн, внедрение изменений в компании, текучка персонала, крупные контракты	Высокие риски: госпредприятия, оборонная промышленность, финансы, ноу-хау, отрасли в группе риска утечки ПДн: ритейл, e-commerce, медицина и т.д.	
Какой объем технической поддержки необходим	Консультации сотрудников заказчика без удаленного подключения инженера Solar Dozor к системе	Обеспечение максимальной производительности и стабильности работы DLP-системы	Полное администрирование ПО Solar Dozor силами инженера вендора. Реализация изменений в инфраструктуре, на которой развернут Solar Dozor (ОС, СУБД)
Насколько активно СБ работает с DLP-системой	Периодически	Часто	Постоянный мониторинг
Доступность 1 и 2 линии нужна 24/7 или достаточно 8/5	В рабочее время 8/5	Заказчик пока не готов ответить, возможно, докупит опцию 24/7	Круглосуточно
Как быстро поддержка должна решить инцидент с критичным приоритетом	В течение 8 часов	Максимум за 4 часа	
Нужен ли выделенный сервис-менеджер	Заказчик пока не готов ответить, возможно, докупит опцию		Да, нужен единый контакт, погруженный в контекст
Должен ли инженер знать особенности инфраструктуры заказчика	Заказчик не готов ответить, возможно, докупит опцию выделенного инженера	Сложная инфраструктура, специфические настройки DLP-системы и интеграций с ней. Нужен закрепленный за заказчиком инженер техподдержки	
Кто будет осуществлять мониторинг системы для поддержания ее работоспособности	Будет осуществлять сам заказчик	Инженер Солара должен осуществлять проактивный мониторинг работоспособности системы и рекомендовать меры по обеспечению нагрузочной способности и оптимизации программной конфигурации для лучшей производительности	
Сколько обновлений должен установить инженер Solar Dozor	Достаточно 1 обновления	Как минимум 2 обновления	Безлимит на обновления
Как заказчик готов разделить зоны ответственности с технической поддержкой	Рекомендации техподдержки позволяют сотрудникам заказчика самостоятельно настраивать эффективную работу системы Solar Dozor	Работоспособность и проактивный мониторинг системы обеспечивает инженер техподдержки в рамках удаленного подключения к системе	Инженер Солара обеспечивает полное техническое администрирование Dozor, в том числе проверку работоспособности системы, а также внутренней СУБД и ОС, на которых развернут Dozor

Аналитическое сопровождение.

Выберите подходящий уровень ответственности аналитика Solar Dozor.

Оценка потребности	Базовая	Расширенная	Премиальная
Цели аналитического сопровождения	Консультации сотрудников заказчика	Обеспечение актуальности и эффективности настроенных политик в соответствии с задачами заказчика	Аутсорсинг аналитика DLP-системы
Зоны ответственности	У заказчика есть выделенный сотрудник/отдел, который будет настраивать, оптимизировать и поддерживать актуальность политик с помощью консультаций аналитика Solar Dozor	Заказчику нужна настройка, оптимизация и поддержка актуальности политик силами вендора. Сотрудник заказчика управляет событиями и инцидентами	Аналитик от вендора обеспечивает корректность и актуальность настроенных политик, анализирует срабатывания и извещает СБ о подтвержденных рисках и инцидентах, совместно с заказчиком проводит расследования

Сравнение уровней технической поддержки Solar Dozor



Гарантийная поддержка не включает услуги технической и аналитической поддержки и представляет собой исключительно устранение дефектов ПО (bug fixing)

	СТАНДАРТНАЯ	РАСШИРЕННАЯ	ПРЕМИАЛЬНАЯ
Регистрация обращений по электронной почте и в личном кабинете (ЛК)	24/7/365		
Обработка обращений 1-ой и 2-ой линии поддержки	Пн. – пт. 9:00–18:00 (МСК)	Пн. – пт. 9:00–18:00 (МСК) Опционально – 24/7/365	24/7/365
Максимальное время реакции на новое обращение (минут)	60	30	20
КАТЕГОРИЯ ОБРАЩЕНИЯ:	МАКСИМАЛЬНОЕ ВРЕМЯ ОТВЕТА ПО ОБРАЩЕНИЯМ С КРИТИЧЕСКИМ ПРИОРИТЕТОМ:		
Инцидент	8	4	4
Дефект ПО	480	240	120
Консультация	8	4	2
Запрос на обслуживание	24	8	2
Запрос на изменение	40	32	16
Запрос на доработку	Регистрация	Регистрация	Регистрация
Лицензирование	8	4	2
УСЛУГИ, ВКЛЮЧЕННЫЕ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ			
Выделенный сервис-менеджер	Опционально	Опционально	✓
Выделенный инженер	Опционально	✓	✓
Удаленное подключение инженера		✓	✓
Проактивный мониторинг работоспособности продуктов		✓	✓
Профилактический визит	Опционально	1 визит	Ежеквартально
Сопровождение эксплуатации системы		Опционально	✓
Тестирование изменений конфигурации и версий ПО Solar Dozor на мощностях Заказчика (prodlike стенды)		Опционально	✓
Плановое обновление ПО Solar Dozor до новой версии	1 раз в год	2 раза в год	Без ограничений
Экстренные обновления ПО Solar Dozor для исправления программных критичных ошибок, hotFix		✓	✓
Отчет о зафиксированных обращениях и уровне предоставляемых услуг	Ежеквартально	Ежемесячно	Еженедельно
Доступ к базе знаний	✓	✓	✓
Доступ к пакетам (дистрибутивам) новых версий продукта	✓	✓	✓
Аналитическое сопровождение	Опционально	Опционально	Опционально

Дополнительные опции технической поддержки

В дополнении к сервисам технической поддержки, могут быть приобретены на выбор дополнительные услуги

СТАНДАРТНАЯ	РАСШИРЕННАЯ
1. Услуга по обновлению ПО Solar Dozor (инженером Солар)	
2. Выделенный сервис-менеджер	
<ol style="list-style-type: none">3. Выделенный технический ответственный (старший инженер, который закрепляется за клиентом и площадкой)4. Дополнительный выезд инженера Исполнителя на площадку клиента по запросу5. Профилактические визит инженера для контроля технического состояния системы 1 раз в календарный год, или чаще, если это требуется для выполнения регламентных работ, установленных производителем	<ol style="list-style-type: none">3. Расширение режима регистрации и обработки обращений на второй линии поддержки до 24/7/365;4. Опции сопровождения эксплуатации системы:<ul style="list-style-type: none">• Техническое администрирование системы (проверка работоспособности Dozor, внутренней СУБД, ОС)• Восстановление интеграции со стороны Dozor к внешним системам при изменениях в интегрированных системах и интеграционной инфраструктуре5. Тестирование изменений конфигурации и версий Solar Dozor на мощностях клиента (prodlike стенды):<ul style="list-style-type: none">• Разработка планов и методик тестирования• Развертывание и тестирование новых конфигураций и версий Solar Dozor• Подготовка заключений о результатах тестирования6. Информирование, консультирование и адаптация работников клиента:<ul style="list-style-type: none">• Проведение информационных семинаров для передачи знаний по эксплуатации и администрированию Solar Dozor• Передача бизнес-пользователям информации об основных приемах использования Solar Dozor• Разработка и передача методических и информационных материалов по сопровождению и эксплуатации Solar Dozor

Сервисы по аналитическому сопровождению Solar Dozor



Приобретение сервисов аналитического сопровождения возможно при наличии установленного у клиента Solar Dozor с действующей лицензией

АНАЛИТИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ	БАЗОВОЕ	РАСШИРЕННОЕ	ПРЕМИАЛЬНОЕ
Консультации специалистов клиента по работе Solar Dozor, рекомендации по мониторингу каналов утечки, проведению расследований, использованию инструментов системы: поиск, отчетность, уведомления и пр.	✓ 100 консультаций	✓ 150 консультаций	✓ 150 консультаций
Сопровождение настроек ПО в соответствии с задачами заказчика и предоставление рекомендаций в части адаптации политики Solar Dozor под меняющиеся бизнес-требования	✓	✓	✓
Оптимизация политики для снижения ложноположительных срабатываний и уменьшения нагрузки на аппаратные средства заказчика	✓	✓	✓
Актуализация перечня типов конфиденциальной информации, политик и фильтров	✓	✓	✓
Оперативная блокировка/разблокировка каналов утечки информации по запросу сотрудников заказчика	✓	✓	✓
Подключение аналитика к инфраструктуре заказчика с целями: актуализации и оптимизации политики ПО, практического обучения пользователей новой версии ПО		✓	✓
Анализ событий и инцидентов ИБ по требованию клиента для оценки корректности работы политик		✓	✓
Совместный с клиентом мониторинг каналов утечки конфиденциальной информации с целью выявления событий с потенциальным риском и сопровождения списка исключений из контроля (white list)		✓	✓
Выявление событий и рисков информационной безопасности, реагирование с применением DLP-системы			✓
Совместные расследования инцидентов: поиск и выгрузка из архива, анализ связей сотрудников для предупреждения рисков, построение маршрутов распространения информации, выявление мошеннических схем, сопровождение критичных проектов (тендеры, управленческие решения и подобн.)			✓
Профилирование сотрудников и мониторинг группы особого контроля. Мониторинг рабочего времени и оценка эффективности работы сотрудников.			✓

+7 (499) 755-07-70
solar@rt-solar.ru

 SOLAR



125009, Москва, Никитский
переулок, 7с1