

Техническая поддержка: почему интегратор – это больше, чем просто посредник?

Лозовой Илья
Менеджер по развитию решений



Техническая поддержка: почему интегратор — это больше, чем просто посредник?

Лозовой Илья
Менеджер по развитию решений



О КОМПАНИИ

>17

УСПЕШНЫХ ЛЕТ
НА РЫНКЕ

>10000

ПРОФЕССИОНАЛОВ
В ШТАТЕ

>4000

РЕАЛИЗОВАННЫХ
ПРОЕКТОВ

РАЗВИТИЕ КОМПАНИИ

По итогам работы за 2023 год УЦСБ входит в список 100 крупнейших ИТ-компаний России по версии CNews Analytics и TAdviser, занимает 48 место рейтинга «CNews300: Крупнейшие компании-разработчики ПО и интеграторы 2023», 22 строчку рейтинга аналитического агентства TAdviser «Крупнейшие ИТ-поставщики в промышленности» и 15 место рейтинга «Крупнейшие ИБ-компании в России»



USSC.RU

ОБЛАСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компания обладает как универсальными, так и уникальными наборами компетенций по обеспечению комплексной системной интеграции

01

ИНФОРМАЦИОННАЯ
БЕЗОПАСНОСТЬ

02

ИНФОРМАЦИОННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

03

ИНЖЕНЕРНО-
ТЕХНИЧЕСКИЕ
СРЕДСТВА ОХРАНЫ

04

АУДИТ
ЗАЩИЩЕННОСТИ

05

ЦЕНТРЫ
ОБРАБОТКИ
ДАнных

06

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ
СЕРВИС И ПОДДЕРЖКА

07

БЕЗОПАСНАЯ
РАЗРАБОТКА

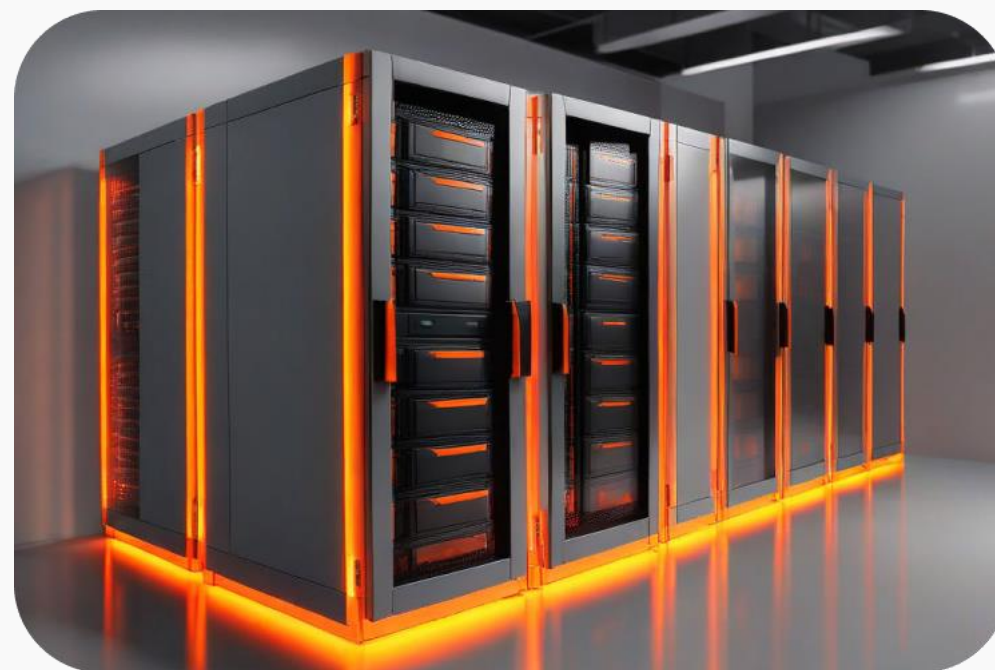
08

ЦЕНТР РЕАГИРОВАНИЯ
НА КОМПЬЮТЕРНЫЕ
ИНЦИДЕНТЫ



Техническая поддержка

Техническая поддержка средств защиты информации обеспечивает оперативное устранение уязвимостей, предотвращение атак и минимизацию рисков утечек данных





Схемы технической поддержки



* - При совокупной стоимости продуктов ViPNet не менее 10 млн. руб.

Без производителя никуда ...

производитель обладает глубокой экспертизой в своих продуктах и может устранять технические проблемы, связанные с их оборудованием или программным обеспечением





Обновления программных продуктов

Объем обновления	Базовая	Совместная стандартная	Иные
Hotfix	+	+	+
Minor		+	+
Major			+

Предоставление права обновления, но не диск с программным обеспечением



Восстановление работоспособности аппаратной платформы

Объем поддержки	Базовая	Совместная стандартная	Иные
Ремонт	+		+

Доставка до сервисного центра и обратно не входит в стоимость

Спешим на помощь!

Интегратор и вендор — ключевые партнеры в оперативном устранении сбоев и обеспечении стабильной работы систем





Способы обращения

Время и способ обращения	Базовая	Совместная стандартная	Совместная расширенная	Прямая расширенная	Прямая авторская
Почта В рабочие дни с 9.00 до 18.00	+	+	+	+	+
Почта В рабочие дни с 1.00 до 20.00		+/-	+/-	+	+
Телефон В рабочие дни с 9.00 до 18.00		+	+	+	+
Телефон В рабочие дни с 1.00 до 20.00		+/-	+/-	+	+
Телефон В выходные и праздничные дни с 9.00 до 18.00					+
Телефон В выходные и праздничные дни с 1.00 до 20.00					+



Способы обращения

Особенность услуги	Базовая	Совместная стандартная	Совместная расширенная	Прямая расширенная	Прямая авторская
Закрепление выделенного специалиста для координации работ по запросам в службу поддержки		+	+		+
Выезд на объект *		+	+		+
Рекомендации по «тонкой» настройке		+	+	+	+
Рекомендации по оптимизации и развитию		+	+		+

* - не более 10(десяти) ИНЦИДЕНТОВ, требующих выезда в год и не более 3 (трёх) выездов в рамках одного ИНЦИДЕНТА, выезд осуществляется по запросу Пользователя после согласования даты выезда, в течение рабочего дня с 9:00 до 18:00 по времени ГОРОДА ПРИСУТСТВИЯ СЛУЖБЫ ТП ИНФОТЕКС; выезд в другие субъекты РФ возможны после отдельного согласования



Стоимость поддержки

Определяется в процентном соотношении от стоимости приобретённого оборудования и программного обеспечения, по ценам действующим на момент приобретения поддержки

15%

Совместная
Стандартная

25%

Совместная
Расширенная

35%

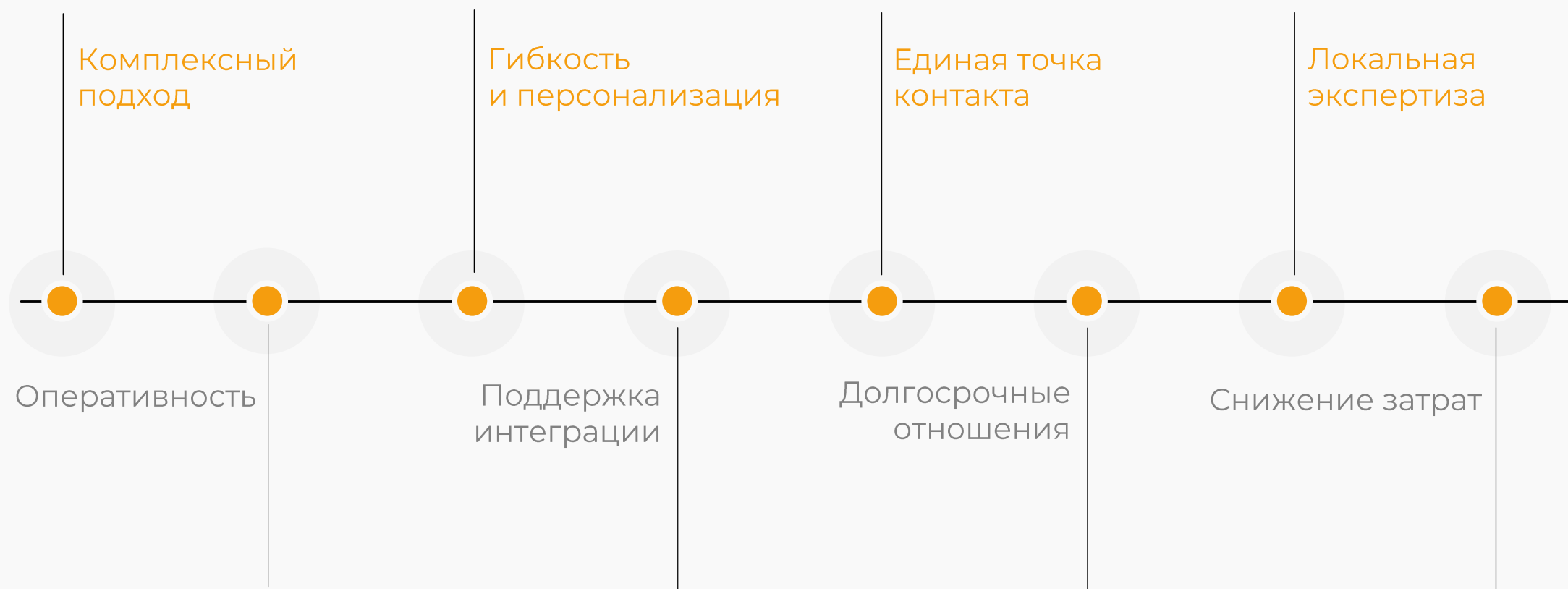
Прямая
Расширенная

50%

Прямая
Премиальная



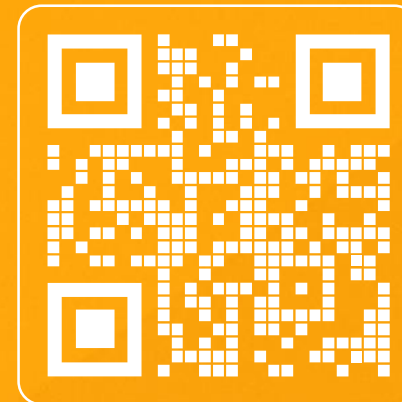
Ценность интегратора





Спасибо
за внимание!

Вопросы?



Лозовой Илья
Менеджер по
развитию решений

ilozovoj@ussc.ru

+7 912 625 21 01