

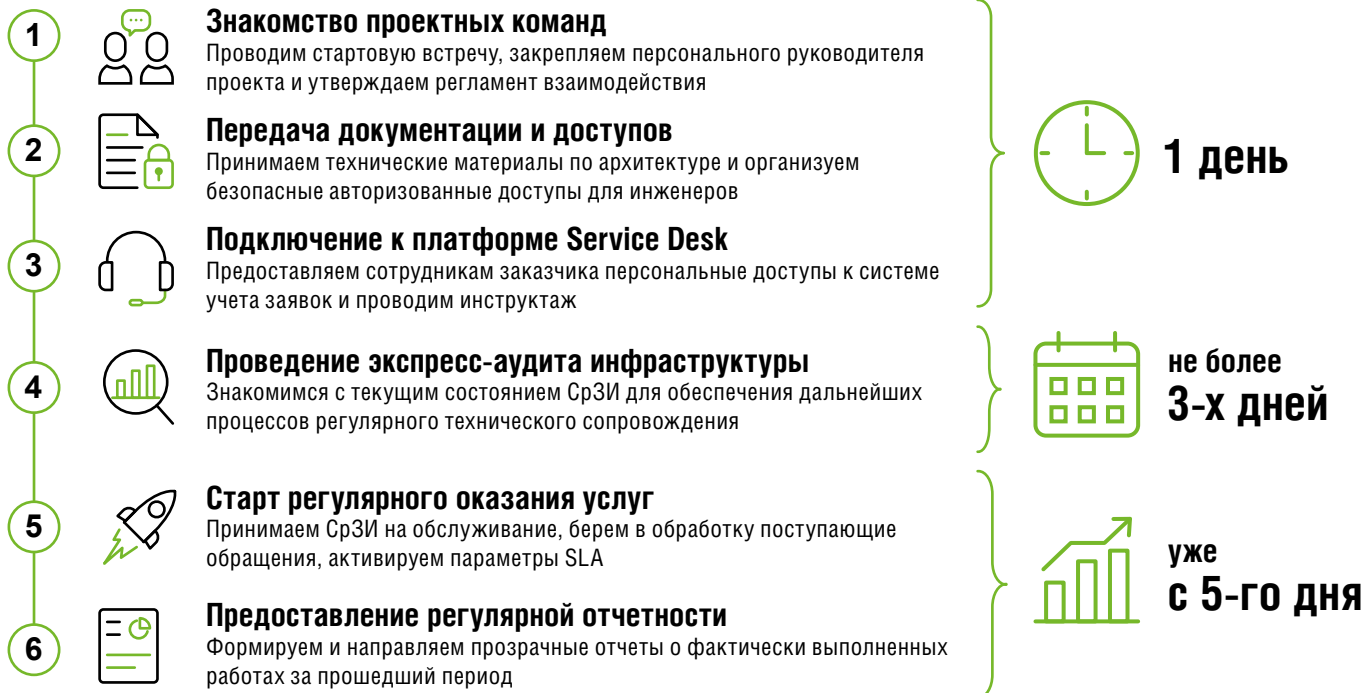
ДиалогНаука

Техническая поддержка
и сопровождение

КАТАЛОГ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Услуга	Стандарт	Бизнес	Премиум
Service Desk. Круглосуточный приём обращений через портал, почту или телефон	✓	✓	✓
Консультации (Стандарт). Письменные экспертные консультации по настройке и эксплуатации СЗИ	✓	✓	✓
Консультации (Бизнес). Устные консультации для быстрого решения вопросов в реальном времени	✗	✓	✓
Восстановление работоспособности (Стандарт). Совместный разбор инцидента, анализ логов и с пошаговым сопровождением процесса, где все действия реализует заказчик	✓	✓	✓
Восстановление работоспособности (Бизнес). Оперативное устранение инцидентов, корректировка конфигураций, перезапуск служб и применение обновлений силами исполнителя	✗	✓	✓
Восстановление работоспособности (Премиум). Самостоятельное выполнение исполнителем регламентов восстановления через постоянный авторизованный доступ, реализацию обходных решений и проработку нестандартных технологических инцидентов	✗	✗	✓
Выполнение запросов на изменение. Изменение конфигураций: порты, правила, пользователи, политики, сервисы и интеграции	✗	✓	✓
Выездное обслуживание (Бизнес). Выезды инженера для типовых работ: замена комплектующих, обновление ПО, осмотры и расследования инцидентов	✗	✓	✓
Выезды с расширенной экспертизой (Премиум). Выезды технического лидера для сложных задач, модернизации, расследования критических инцидентов и координации совместных действий	✗	✗	✓
Регламентные и профилактические работы. Очистка логов, проверка дисков, перезагрузка узлов, проверка отказоустойчивости кластеров	✗	✓	✓
Документация (Стандарт). Типовые инструкции и руководства по эксплуатации для повседневных задач	✓	✓	✓
Документация (Бизнес). Индивидуальные инструкции и доступ к эксклюзивным материалам вендора	✗	✓	✓
Сопровождение жизненного цикла документации. Обновление схем сети и инструкций после значимых изменений	✗	✓	✓
Мониторинг работоспособности (Бизнес). Непрерывный мониторинг доступности и параметров систем с оповещением при отклонениях	✗	✓	✓
Мониторинг работоспособности (Премиум). Упреждающий анализ, прогнозирование сбоев, выявление аномалий и проактивное устранение проблем	✗	✗	✓
Контроль конфигураций (Бизнес). Проверка соответствия конфигураций стандартам, инвентаризация и выявление отклонений	✗	✓	✓
Контроль конфигураций (Премиум). Углублённый анализ конфигураций с проверкой безопасности, производительности и оптимизацией	✗	✗	✓
Ревизия и оптимизация политик безопасности. Проверка политик безопасности, удаление устаревших правил и приведение их к актуальному состоянию	✗	✗	✓
Аналитика и отчетность (Стандарт). Квартальный отчёт по заявкам в формате «проблема – решение» по стандартному шаблону	✓	✓	✓
Аналитика и отчетность (Бизнес). Ежемесячный детализированный отчёт с визуализацией, диаграммами и аналитикой по типам обращений	✗	✓	✓
Аналитика и отчетность (Премиум). Персональный отчёт по индивидуальному шаблону с любыми метриками, трендами и рекомендациями	✗	✗	✓
Управление обновлениями (Стандарт). Мониторинг обновлений и патчей с оценкой критичности, информирование Заказчика	✓	✓	✓
Управление обновлениями (Бизнес). Мониторинг обновлений, информирование и установка по запросу Заказчика в согласованные сроки	✗	✓	✓
Управление обновлениями (Премиум). Мониторинг, тестирование обновлений на стендах Заказчика и установка на продуктивные системы после подтверждения стабильности	✗	✗	✓
Развитие и оптимизация. Предложения по развитию, оптимизации и безопасности на основе анализа данных (с услугой «Выделенный Technical Lead»)	✗	✗	✓
Выделенный Technical Lead. Персональный техлидер как единая точка коммуникации, координации работ и технического надзора	✗	✗	✓
Чат с командой Исполнителя. Оперативный чат для уточнений, консультаций и координации работ с фиксацией результатов в ServiceDesk	✗	✗	✓

ЭТАПЫ ПОДКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГ



ОПЫТ КОМПАНИИ



30+

**лет на рынке
информационной
безопасности**

Обладаем уникальной экспертизой и проверенными временем методиками администрирования и сопровождения различных ИБ-систем



45+

**сертифицированных
специалистов
в штате**

Формируем сильную команду инженеров, регулярно подтверждающих свою квалификацию у ведущих вендоров



170+

**ИБ-продуктов
в экспертном портфеле
Компании**

Обладаем глубокой технической экспертизой для успешной реализации комплексных проектов любого уровня сложности



1000+

**действующих
сертификатов
вендоров**

Подтверждаем актуальный уровень компетенций наших инженеров напрямую у производителей ПО и систем



ПОЛНЫЙ

ПАКЕТ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЛИЦЕНЗИЙ

Гарантируем абсолютную юридическую надежность и безопасность процессов технического сопровождения вашей Компании



ОТСКАНИРУЙТЕ QR-КОД

**ЧТОБЫ ПЕРЕЙТИ К АНКЕТЕ
И ОТПРАВИТЬ ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

Мы свяжемся с вами для уточнения деталей и расчёта стоимости



УЗНАЙТЕ СТОИМОСТЬ УСЛУГ
УЖЕ СЕГОДНЯ!

ДиалОгНаука

115230, г. Москва, 1-й Нагатинский проезд, д. 10, стр. 1
БЦ «Ньютон Плаза», 11 этаж, АО «ДиалогНаука»

Тел: +7 (495) 980-67-76, +7 (499) 670-95-95

Факс: +7 (495) 980-67-75

E-mail: info@DialogNauka.ru

www.DialogNauka.ru