

ТЕХПОДДЕРЖКА БЕЗ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ВЕНДОРА

ПОМОЩЬ ОРГАНИЗАЦИЯМ В НОВЫХ УСЛОВИЯХ

- **ПОДДЕРЖКА 24x7**
поддержка клиента по вопросам функционирования внедренных ранее ИТ-систем в случае отказа зарубежных производителей работать на территории РФ и блокировки их решений
- **ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ**
частичное и полномасштабное
- **ОПЫТ И ЭКСПЕРТИЗА**
опыт реализации и поддержки комплексных проектов различного масштаба и уровня сложности. Мы имеем достаточную экспертизу по внедрению решений российских вендоров, у нас заключены все нужные партнерские соглашения и сертифицированы специалисты
- **АУДИТ, ПИЛОТИРОВАНИЕ, МИГРАЦИЯ**
эксперты CTI готовы провести аудит, пилотирование и миграцию на альтернативные программные и аппаратные решения
- **СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР КОМПАНИИ CTI**
услуги технической поддержки и технического сопровождения оборудования и программного обеспечения в прежнем режиме



~95%
инцидентов
решается CTI
без привлечения
вендора

CTI обладает достаточным количеством ресурсов и компетенций, позволяющих нам самостоятельно решать большинство сервисных запросов

решения каких вендоров мы обслуживаем*:



* список не является исчерпывающим

Классы решений:

- сетевое активное оборудование
- системное программное обеспечение
- мониторинг инфраструктуры и приложений
- защита периметра (Межсетевые экраны)
- криптографическая защита
- обнаружение и предотвращение вторжений (IDS/IPS)
- контроль соответствия политик
- технология единого входа (SSO)
- система виртуализации
- средства автоматизации
- средства коммуникаций
- система резервного копирования
- инфраструктура КЦ
- чат-боты, Rec/WFO/WFM

за счет чего это возможно?

- **350** действующих сервисных контрактов
- **>100 000 единиц** оборудования на поддержке
- **65+** сервисных инженеров
- **>200** авторизованных сервисных подрядчиков
- склад ЗИП, содержащий в том числе EOSL оборудование
- **>50** одновременно работающих лабораторных стендов
- наличие компетенций, в т. ч. по устаревшим продуктам
- наличие собственной базы знаний, формируемой на протяжении многих лет
- большой практический опыт, знание узких мест, прогнозирование потенциальных проблем

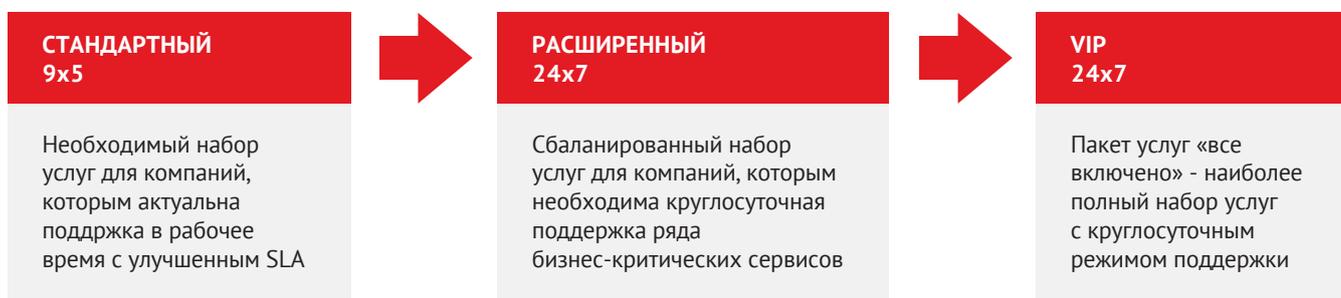
что получает Заказчик

- снятие рисков выхода из строя оборудования или ПО, не стоящих на поддержке
- гибкий механизм ценообразования
- сервис на основе лучших мировых практик
- доступ к компетенциям лидера рынка
- высокое качество получаемых услуг
- фокус на ваших бизнес-процессах

ТЕХПОДДЕРЖКА БЕЗ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ВЕНДОРА

возможности поддержки от СТІ

- единый круглосуточный центр обработки обращений (по всем каналам связи: телефон, почта, веб-интерфейс)
- круглосуточные консультации на русском языке, в т.ч. по продуктам, снятым с поддержки вендора
- устранение неисправностей, в т.ч. для устаревших продуктов за счёт накопленного опыта и знаний
- восстановление работоспособности оборудования за счёт собственного склада ЗИП (в том числе устаревшего оборудования), подменного фонда и разовых ремонтов
- ИТ-аутсорсинг и администрирование систем
- поиск обходных решений, в случае необходимости (откат на предыдущую версию ПО, перераспределение мощностей и т.д.)
- репозиторий актуальных мажорных и минорных обновлений ПО
- техническое обслуживание ИТ-систем, регламентные и профилактические работы
- мониторинг работоспособности ИТ-систем и сервисов
- сервисная сеть федерального масштаба (вся Российская Федерация)



- русскоязычная, круглосуточная поддержка
- возможность составить свой пакет услуг исходя из потребностей бизнеса
- возможность гибко управлять составом услуг и режимом обслуживания

дополнительные сервисные предложения

Расширенная схема ответственности SLA:

Начиная со второго месяца договора обслуживания СТІ готов принять на себя дополнительные обязательства по качеству сервиса:

до 95% от всего количества обращений выполненных в целевой SLA, либо

до 97% целевой доступности поддерживаемой Системы.

За счет чего СТІ гарантирует такие параметры обслуживания без участия вендора:

Предварительное обследование объектов обслуживания с выявлением текущих проблем

Проведение регламентных и профилактических работ

Резервное копирование конфигураций ключевых элементов ИТ-инфраструктуры

Проактивный мониторинг доступности и работоспособности элементов ИТ-инфраструктуры

Все изменения только при согласовании с СЦ СТІ

Опционально:

Регулярные обследования ИТ-инфраструктуры с отчетами о состоянии

Системное администрирование ИТ-инфраструктуры и сервисов

Функциональный мониторинг

услуга Vendorless Support может быть предоставлена по двум основным сценариям:

- традиционный договор на техподдержку (услуги) с периодическими платежами
- продажа техподдержки, как товара (сертификаты СТІNET)