

## Abonamentowe wsparcie techniczne dla STORMSHIELD UTM

**A**dministracja & asystowana pomoc techniczna to usługa mająca na celu zapewnienie komfortu eksploatacji urządzenia STORMSHIELD UTM poprzez szybkie, całościowe wsparcie techniczne dla działu IT przedsiębiorstwa lub przejęcie obowiązków związanych administracją urządzeniem (pakiet Platynowy).

Usługa dostępna jest w ramach jednego z trzech pakietów:

SREBRNY
4 godziny / miesiąc
czas reakcji: 4 godziny
<b>300</b> PLN/netto/msc.
kontrakt: 12 miesięcy
rozliczenie: miesięczne
opłata jednorazowa: -10%

- usługa świadczona jest od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 - 16.00
- zgłoszenie problemu możliwe jest na dedykowany numer telefonu, mailowo, poprzez Portal pomocy technicznej
- wsparcie odbywa się bezpośrednio na urządzeniu UTM

ZŁOTY
8 godzin / miesiąc
czas reakcji: 4 godziny
<b>500</b> PLN/netto/msc.
kontrakt: 12 miesięcy
rozliczenie: miesięczne
opłata jednorazowa: -10%

- usługa świadczona jest od poniedziałku do piątku w godzinach 8.30 - 16.30
- zgłoszenie problemu możliwe jest na dedykowany numer telefonu, mailowo, poprzez Portal pomocy technicznej
- wsparcie odbywa się bezpośrednio na urządzeniu UTM

PLATYNOWY
12 godzin / miesiąc
czas reakcji: 3 godziny
<b>800</b> PLN/netto/msc.
kontrakt: 12 miesięcy
rozliczenie: miesięczne
opłata jednorazowa: -10%

- usługa świadczona jest od poniedziałku do soboty w godzinach 8.30 - 18.00
- zgłoszenie problemu możliwe jest na dedykowany numer telefonu, mailowo, poprzez Portal pomocy technicznej
- wsparcie odbywa się bezpośrednio na urządzeniu UTM

W ramach każdego pakietu standardowo wykonywane są następujące czynności:

- modyfikacje konfiguracji uwzględniające zmieniające się otoczenie sieciowe i wymogi względem polityki bezpieczeństwa przedsiębiorstwa,
- implementacja nowych funkcjonalności
- aktualizacja oprogramowania wewnętrznego
- wsparcie w rozwiązywaniu problemów
- systematyczne tworzenie backupów konfiguracji
- migracja konfiguracji w przypadku zmiany urządzenia



Jeżeli klient w ramach zakupu wdrożenia urządzenia STORMSHIELD UTM zdecyduje się na zakup pakietu Abonamentowe wsparcie techniczne otrzymuje rabat na wdrożenia<sup>1</sup> według poniższej tabeli:

Opis	SREBRNY	ZŁOTY	PLATYNOWY
Rabat na pełne wdrożenie	-25%	-40%	-50%
Omówienie polityki bezpieczeństwa stosowanej w przedsiębiorstwie oraz topologii sieci w kontekście możliwości urządzenia STORMSHIELD UTM.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aktualizacja oprogramowania wewnętrznego (firmware).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja ustawień systemowych – czas, nazwa, automatyczne aktualizacje, itp.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja interfejsów fizycznych oraz interfejsów VLAN (802.1Q).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utworzenie obiektów zgodnych z topologią sieci klienta jak i wykorzystywanych usług.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja routingu w tym również w sytuacji gdy klient posiada łącza od kilku dostawców internetowych konfiguracja load balancingu.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja serwera DHCP (w tym rezerwacji hostów).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja właściwości urządzenia (DNS, DNS PROXY, NTP, SSH, GUI)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Integracja urządzenia UTM z bazą katalogową Active Directory.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wsparcie przy instalacji agenta STORMSHIELD SSO.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja reguł zapory sieciowej z wykorzystaniem wbudowanych źródeł.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja translacji NAT (PAT, FORWARDING, BI-MAP (DMZ)).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja PROXY HTTP, PROXY SMTP, PROXY POP3, PROXY FTP.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja filtrowania URL w oparciu o bazę dostępną w ramach wykupionej licencji.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

<sup>1</sup> obowiązuje od 1.06.2022

Opis	SREBRNY	ZŁOTY	PLATYNOWY
Konfiguracja logowania do SVC (uruchomienie instancji wirtualnej z SVC leży po stronie klienta).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja SSL VPN (konfiguracja zarówno serwera jak i klienta).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja serwera IPSec VPN zapewniająca zdalny bezpieczny dostęp do zasobów instytucji dla administratora w oparciu o certyfikaty.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Konfiguracja połączeń SITE-TO-SITE IPSEC VPN.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Strojenie IPS / HTTPS PROXY pod wymogi indywidualne klienta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Zabezpieczenie konfiguracji: kopia zapasowa konfiguracji, wyrównanie partycji.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Opracowanie dedykowanych sygnatur IPS (max 1 sygnatura na miesiąc).			<input checked="" type="checkbox"/>
Zgłaszanie adresów URL do aktualizacji bazy klasyfikacji OPTENET.			<input checked="" type="checkbox"/>
Wsparcie w opracowaniu kompleksowej polityki bezpieczeństwa przedsiębiorstwa.*			<input checked="" type="checkbox"/>

- Wsparciu podlegają urządzenia które mają aktywną licencję.
- Zmiany konfiguracji odbywają się za wiedzą i zgodą osoby upoważnionej do reprezentowania Klienta.
- Podłączenia do urządzenia w celach administracyjnych realizowane są poprzez kanał VPN lub z określonego uprzednio adresu IP.
- Urządzenia bez dysków twardych muszą być wyposażone w karty pamięci SD.
- Wskazane jest aby klient był w posiadaniu sprawnego adaptera\*\* USB-RS232C oraz przewodu konsolowego (przewód konsolowy jest na wyposażeniu urządzenia STORMSHIELD UTM).
- Cena usługi nie jest zależna od modelu STORMSHIELD UTM ani od liczby urządzeń sieciowych w danym przedsiębiorstwie.
- W przypadku przedsiębiorstwa wielooddziałowego w których to również znajdują się urządzenia STORMSHIELD UTM cena usługi ustalana jest w wyniku negocjacji.
- Cena usługi nie zmienia się w sytuacji gdy urządzenie STORMSHIELD UTM pracuje w klastrze HA.
- Zgłoszenia w drodze telefonicznej muszą zostać potwierdzone (za wyjątkiem niektórych sytuacji) poprzez przesłanie maila na adres wsparcie@stormshield.edu.pl lub zgłoszenia w serwisie <https://serwitech.com>.
- Osobom odpowiedzialną za techniczną stronę wsparcia jest Paweł Grzelewski (CNE99V90CNE57252)

\* - wymagane jest zawarcie dodatkowej umowy

\*\* - polecane adaptory to: DIGITUS USB Serial Adapter, MOXA Serial Adapter, SIBIT FTDI