



## Сервисные программы CES

*Высокоэффективная сервисная поддержка для лучшей защиты Вашего бизнеса*

# Совместная поддержка предприятий

**(Collaborative Enterprise Support, CES)**

*Ресурсы поддержки – в Вашем регионе*

## ВАША ЗАДАЧА

Выбор сервисной поддержки решений Check Point важен для достижения максимального уровня защиты, лучшей организации сетевых подключений и надежности Ваших информационных ресурсов. Требования к безопасности постоянно растут, и даже небольшая проблема может вызвать резкий спад производительности и доходности Вашего бизнеса. Вам может потребоваться помощь технических специалистов, которые бегло общаются на Вашем языке и могут, при необходимости, оперативно приехать в Ваш офис. В то же время, для обеспечения информационной безопасности Вашей компании необходимы опыт и знания экспертов из международных центров поддержки Check Point, которые работают круглосуточно и способны решить проблему любого масштаба - даже на программном уровне. Вашим специалистам не помешает доступ к обширной электронной базе знаний, позволяющей легко и быстро самостоятельно найти ответы на возникающие вопросы, тем самым снизив затраты времени и средств Вашей компании на сервисное обслуживание.

Таким образом, что Вы хотите получить? Возможность сосредоточиться на вопросах бизнеса, а не поддержки! Надежную и централизованную поддержку, прозрачную на любом этапе и гарантирующую высокий уровень качества и удовлетворенности пользователей.

## НАШЕ РЕШЕНИЕ

Совместная поддержка предприятий (Collaborative Enterprise Support, CES) обеспечивает высокоэффективную сервисную поддержку для лучшей защиты Вашего бизнеса благодаря объединению уникальных возможностей местных сертифицированных поставщиков услуг совместной поддержки (Certified Collaborative Support Providers, CCSP) с экспертизой и ресурсами компании Check Point.

После покупки сервисной программы CES Вы можете обращаться к партнеру CCSP по всем связанным с сервисом вопросам. Партнер обеспечивает первую линию поддержки, эффективность которой повышена благодаря тому, что партнер говорит на Вашем языке

### ОПИСАНИЕ

Программа CES - это оказание региональными партнерами CCSP первой линии поддержки с привлечением, при необходимости, международных экспертов, средств и ресурсов компании Check Point.

### СВОЙСТВА ПРОГРАММЫ CES

Партнер CCSP обеспечивает первую линию поддержки продуктов и решений Check Point

Вторая линия поддержки оказывается международными центрами техподдержки Check Point в любое время суток

Предоставляется расширенный доступ к тысячам решений в SecureKnowledge – нашей интерактивной базе знаний

Высокая приоритетность обработки заявок, требующих немедленного рассмотрения

Система SecureTrak обеспечивает прозрачность процесса обработки заявок, переданных в компанию Check Point

Доступны самые свежие критические исправления ПО, обновления и новые версии ПО

Регулярные опросы заказчиков для определения степени удовлетворенности клиентов и получения оценки качества оказания услуг

Обязательное подписание соглашений SLA с компанией Check Point

### ПРЕИМУЩЕСТВА CES

- Региональные эксперты оказывают первую линию поддержки, которая дополнена прямым доступом к международным ресурсам компании Check Point
- Эффективное и всестороннее решение проблем в области информационной безопасности

и отлично знает условия и потребности Вашего бизнеса. Если потребуются консультации, партнер CCSP обращается напрямую в один из международных центров технической поддержки Check Point.

Вам предоставляется расширенный доступ к SecureKnowledge - комплексной базе данных, предназначенной для самостоятельного поиска ответов на вопросы, связанные с установкой, конфигурированием и обновлением продуктов Check Point.

Компания Check Point заключает с клиентами соглашение об уровне услуг (Service Level Agreement, SLA), которое содержит регламенты предоставления сервиса и дает гарантию соответствия оказываемых услуг требованиям заказчика. Кроме того, заказчику необходимо заключить с партнером Check Point соглашение о первой линии поддержки. Условия взаимодействия в рамках соглашения можно гибко обговорить с партнером Check Point со статусом CCSP.

### Организация работы сервисной программы CES

При возникновении проблем в работе поддерживаемого оборудования/ПО, Вы обращаетесь к партнеру CCSP. Если по какой-либо причине партнер не может разрешить проблему, он передает запрос в один из центров технической поддержки Check Point. В центре открывают сервисную заявку (service request, SR) в системе SecureTrak и отправляют Вам электронное письмо с идентификационными данными сервисной заявки. По этим данным в дальнейшем Вы сможете отслеживать состояние заявки. Для разрешения проблемы команда Check Point использует все доступные ресурсы, инструменты и знания.

Заказчики должны обращаться к партнеру CCSP по всем вопросам, связанным с сервисной поддержкой. CCSP должен предоставлять заказчику отчет о ходе решения проблемы.

Кроме того, с помощью таких интерактивных средств, как SecureTrak, Вы можете увидеть текущий статус сервисной заявки, обрабатываемой Check Point.

### Эффективное решение проблем

Наши службы по всему миру работают как одна команда, гарантируя быстрый доступ к необходимым для решения Вашей проблемы ресурсам и отсутствие дорогостоящих простоев, вызванных многочисленными переадресациями и дублированием информации. Совместное оказание сервисной поддержки позволяет Check Point понять условия и специфические потребности Вашего бизнеса, благодаря чему решение проблем происходит быстрее и эффективнее, что повышает степень Вашей удовлетворенности сервисом и окупаемость вложений.

### Оказание сервиса сертифицированными экспертами в области ИБ

Партнеры CCSP оказывают сервисные услуги и должны соответствовать самым строгим требованиям по уровню обслуживания и удовлетворенности клиентов. В штате каждого CCSP работают сертифицированные компанией Check Point эксперты, располагающие информацией о новых версиях и продуктах Check Point.

### Оперативная сервисная поддержка

Для сервисных заявок первого уровня (при неисправности, которая может отрицательно сказаться на работе всей системы клиента или вызвать ее простой) Check Point предлагает заданное время реагирования и прямой доступ к ресурсам Check Point в любое время суток. По сервисным заявкам этого уровня заказчик может обратиться в Check Point напрямую или опосредованно, в зависимости от уровня приобретенной сервисной программы. Сервисная программа наивысшего уровня обеспечивает экстренную обработку заявки - при первом же обращении Вашей заявкой займутся наиболее опытные инженеры Check Point.

### Доступ к онлайн-ресурсам

Вам предоставляется расширенный доступ к SecureKnowledge - обширной базе знаний Check Point, содержащей тысячи подробных решений, статей и руководств, написанных экспертами Check Point. Вы сможете не только сократить время на обслуживание оборудования/ПО и решение стандартных вопросов, но также улучшить свои навыки и производительность.

### Критические исправления, обновления и новые версии ПО

Каждая сервисная программа CES содержит исправления критических ошибок в программах и группы исправлений (Hot Fix Accumulators, HFAs), что помогает обеспечить бесперебойность работы информационной системы заказчика и надежное функционирование используемых продуктов Check Point. Такая услуга, как предоставление обновлений и новых версий ПО сразу после их выхода, входит в сервисные программы CES высокого уровня и позволяет обеспечить максимальный уровень защиты.

### Дополнительная информация

Чтобы узнать о составе сервисных программ CES и их преимуществах для Вашего бизнеса, а также о ценах и условиях приобретения, пожалуйста, обратитесь к партнеру CCSP в Вашем регионе.

## АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ CHECK POINT

**Международная штаб-квартира**  
5 Ha'Solelim Street, Tel Aviv 67897, Israel | Телефон: +972-3-753-4555 | Факс: +972-3-624-1100 | Эл. почта: info@checkpoint.com  
**Представительство в России и СНГ**  
Check Point Software Technologies (Russia) OOO | 109240, Москва, ул. Николоямская, д.13, стр.17 | Тел./факс: +7 495 967 7 444 | http://rus.checkpoint.com