

1. Для каких решений и ПО работает сервис «anti-sanctions»?

Сегодня мы поддерживаем продукты таких вендоров как:

- McAfee (Trellix)
- Fortinet
- IBM

2. Какие конкретно решения и вендора поддерживаются?

У всех вендоров широкий набор продуктов. Есть продукты, которые не поддерживаются данным сервисом в силу полного отсутствия технической возможности. Вы всегда можете уточнить о поддержке конкретных продуктов в поддерживаемых вендорах у наших менеджеров.

3. Для каких вообще решений и ПО вы уже использовали «anti-sanctions»?

Сегодня наши пользователи получают поддержку по продуктам класса NGWF, Endpoint Protection, DLP, SIEM, Web Gateway.

4. Кто осуществляет 1/2 линию и на каком языке? Сервис предоставляется 5x8 или 24x7?

В зависимости от вендора и продукта, может быть наличие 1 или 2 линии. Поддержка оказывается на русском языке. Формат поддержки так же определяется по запросу – 5x8 или 24x7. Для уточнения деталей свяжитесь с менеджерами Cloud Networks.

5. Можете под наше конкретное решение разработать сервис (как ORACLE или SAP)?

Вы всегда можете обратиться с запросом к нашим менеджерам для получения ответа по поддержке определенных вендоров и продуктов и стоимости такого сервиса.

6. Можно ли использовать сервис для решений от Palo Alto?

Вы всегда можете обратиться с запросом к нашим менеджерам для получения ответа по поддержке определенных вендоров и продуктов и стоимости такого сервиса.

7. А это легально?

Мы работаем согласно законодательству Российской Федерации, платим налоги и занимаемся только легальной деятельностью.

8. Если "железка" End of Life, мы все равно получаем от вас все обновления?

Для возможности установки обновлений необходима действующая лицензия. Мы не предоставляем сервисы по взлому лицензии. Мы предоставляем возможность получать обновления.

9. Если лицензия закончилась, обновления все равно будут работать?

Сервис создан для того, чтобы позволить нашим клиентам оставаться под защитой на время выбора и перехода на альтернативные продукты, которые полноценно функционируют на территории РФ. В случае, если у Вас уже закончилась лицензия, мы можем предложить Вам использование аналогичных продуктов в качестве сервиса. За подробной информацией обращайтесь к нашим менеджерам.

10. Что будет если нас ГОСы «за руку» поймают с вашими пиратками?

Ничего не будет, мы действуем в рамках законодательства.

11. Вы нарушаете интеллектуальное право, как вы нивелируете этот риск?

Здесь нет риска, Вы используете купленное Вами ПО и ПАК, и это не противозаконно.

12. Какие гарантии что «anti-sanctions» не несет урон уровню безопасности наших информационных систем?

Сервис anti-sanctions ограничивается работой тех продуктов, на которые он распространяется. Риски, связанные с использованием данного сервиса равноценны использованию поддерживаемых сервисом продуктов, и не выходят за рамки функционала поддерживаемых продуктов.

13. Что делать, если из-за ваших обновлений сломалось оборудование?

В рамках отдельно приобретаемой премиум-услуги мы занимаемся предварительной проверкой обновлений и берем риски на себя. В остальных случаях мы передаем для Вас рекомендации по минимизации рисков при условии саботажа со стороны вендора. Обновления Вы всегда получаете из официального источника.

14. Что будет, если ваш сервис перестанет получать обновления?

Мы вернем деньги за неоказанную услугу.

15. Есть ли вероятность того, что у вас не получится? Кто вернет потерянное наше время?

Мы говорим о тех решениях и продуктах, где работоспособность сервиса проверена и подтверждена. В случаях запуска поддержки новых вендоров/продуктов, мы начинаем оказывать сервис только после проверки его работоспособности.

16. Если выяснилось, что это баг, а не фича, сколько ждать решения?

Мы не исправляем баги вендоров.

17. По факту мы сами можем поднять такой сервис, вы просто обеспечиваете канал скачивания?

Мы оказываем 1-ю, а по некоторым продуктам и 2-ю линию технической поддержки.

Также мы гарантируем доступность сервиса 24x7 и несем за это ответственность.

Пользователи сервиса получают статус премиум-клиентов Cloud Networks и имеют ряд привилегий в виде приоритетных поставок, скидок и много другого.



Евгений Киров

Руководитель Presale-команды Cloud Networks

✉ kev@cloudnetworks.ru

☎ +7 (495) 255-06-30