



CZYM JEST DAGMA CARE STORMSHIELD?

DAGMA Care Stormshield to rozszerzona i dopasowana do potrzeb klienta forma wsparcia technicznego dla urządzeń Stormshield, wykraczająca poza gwarancję producenta i standardowe wsparcie posprzedażowe dystrybutora, stworzona z myślą o zapewnieniu maksymalnej niezawodności, ciągłości działania i bezpieczeństwie.

PO CO JEST TA USŁUGA?

- **Wyższy poziom bezpieczeństwa:**

Szybkie wykrywanie i rozwiązywanie problemów związanych z działaniem i konfiguracją urządzeń UTM wpływa bezpośrednio na bezpieczeństwo sieci firmowej.

- **Minimalizacja przestoju:**

Dzięki krótkim czasom reakcji inżynierów oraz dostaw sprzętu zastępczego, firma zyskuje pewność ciągłości pracy systemów.

- **Dostęp do specjalistycznej wiedzy:**

Usługa umożliwia współpracę z inżynierami wyspecjalizowanymi w tematyce urządzeń Stormshield i rozwiązywaniu bieżących wyzwań związanych z konfiguracją czy aktualizacjami.

DLA KOGO JEST TA USŁUGA?

- **Firmy i organizacje** wymagające stabilnego, bezpiecznego oraz niezawodnego środowiska sieciowego, w których ewentualne przerwy w działaniu mają znaczący wpływ na pracę i bezpieczeństwo.
- **Administratorzy i działy IT**, którzy potrzebują szybkiego wsparcia technicznego, dostępu do najnowszych aktualizacji oraz pomocy w konfiguracji zaawansowanych funkcji NGFW.
- **Klienci o krytycznych wymaganiach SLA**, dla których standardowe warunki gwarancji producenta lub dystrybutora są niewystarczające (np. potrzebują reakcji w krótkim czasie oraz szybkiej dostawy wymienianego sprzętu).

CO WCHODZI W SKŁAD USŁUGI?

Kluczowe elementy usługi DAGMA Care:

Profesjonalne wsparcie techniczne

W ramach usługi oferujemy pomoc techniczną w języku polskim, dostępną poprzez telefon, e-mail oraz zdalne połączenie. Inżynierowie DAGMA rozwiązują problemy związane zarówno z konfiguracją urządzeń Stormshield, jak i bieżącym zarządzaniem ich funkcjonalnościami.

Szybka reakcja na zgłoszenia

W zależności od wybranego pakietu, gwarantujemy czas reakcji na zgłoszenie już do 4 godzin.

Błyskawiczna wymiana sprzętu

W przypadku awarii urządzenia zapewniamy ekspresową wysyłkę nowego sprzętu – w ciągu 1 dnia roboczego minimalizując ryzyko przestoju w firmie.

Rozszerzony zakres wsparcia konfiguracyjnego

W ramach DAGMA Care oferujemy kompleksową pomoc w konfiguracji i zarządzaniu urządzeniami, obejmującą m.in.:

- **Zmianę domyślnych haseł** na urządzeniu w celu zwiększenia bezpieczeństwa,
- **Pomoc w rejestracji urządzenia** na stronie producenta,
- **Konfigurację podstawowych i zaawansowanych funkcji**, takich jak:
 - a. Tryb NAT,
 - b. Tunele VPN (site-to-site, IPSEC, SSL),
 - c. Polityki bezpieczeństwa (firewall, IPS, AV, WebFiltering, Application Control),
 - d. WAN/LAN oraz SD-WAN dla optymalizacji ruchu sieciowego,
 - e. Reguły Port Forwardingu,
 - f. Integracja z LDAP/AD i autoryzacja użytkowników,
 - g. SSL Inspection i inne kluczowe mechanizmy ochrony.
- **Aktualizacje i przeglądy bezpieczeństwa**

Dbamy o to, aby urządzenie klienta było zawsze aktualne i zgodne z najnowszymi standardami bezpieczeństwa.

W ramach usługi oferujemy:

 - a. **Aktualizację firmware'u**, wraz z analizą zgodności z istniejącą konfiguracją,
 - b. **Okresowe przeglądy konfiguracji**, aby zapewnić optymalną ochronę i wydajność systemu.
 - c. **Dodatkowe godziny wsparcia na zadania administracyjne**

W ramach Dagma Care Stormshield otrzymujesz pulę godzin do wykorzystania na bardziej zaawansowane zadania administracyjne i konfiguracyjne, takie jak rekonfiguracja, wdrażanie nowych funkcji czy dostosowanie ustawień do zmieniających się wymagań organizacji.

PAKIETY

STANDARD WARRANTY DYSTRYBUTORA

- W cenie licencji.
- Okno wsparcia: 8x5 (8:00–17:00).
- Brak określonego czasu reakcji (SLA).
- Dostawa sprzętu: do 14 dni roboczych.
- Język wsparcia: polski

DAGMA CARE

- Okno wsparcia: 8x5 (8:00–17:00).
- Czas reakcji: do 4 godzin
- Czas wymiany uszkodzonego sprzętu: 1 dzień roboczy (liczony od chwili potwierdzenia konieczności wysyłki).
- Język wsparcia: polski.
- Formy pomocy: telefon, e-mail, zdalne połączenie, konsultacja z inżynierem.
- Rozwiązywanie problemów z błędną konfiguracją urządzenia lub oprogramowania: TAK.
- Prace konfiguracyjne i re-konfiguracyjne: łącznie 8 godzin rocznie (po 4 godziny w każdym półroczu), obejmujące:
 - Rekonfigurację urządzenia lub oprogramowania,
 - Konfigurację nowych funkcji,
 - Aktualizacje firmware,
 - Przegląd konfiguracji urządzenia lub oprogramowania.

Niewykorzystane godziny nie przechodzą na następne półrocze.

LICENCJONOWANIE

Licencjonowanie per urządzenie: Każdy pakiet DAGMA Care przypisany jest do konkretnego urządzenia/numeru seryjnego NGFW/UTM.

KOSZT

Koszt usługi każdorazowo wyceniany jest indywidualnie.

DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478), ul. Pszczyńska 15, jest autoryzowanym dystrybutorem w Polsce rozwiązań firmy **STORMSHIELD SAS** z siedzibą we Francji, Immeuble Axiom, Bât. D – 2ème étage, 22, rue du Gouverneur Général Eboué 92130, Issy-les-Moulineaux – producenta i właściciela praw autorskich do produktów marki STORMSHIELD.
Dystrybutor – DAGMA sp. z o.o., w ramach swojej działalności, wspiera obsługę realizacji serwisów STORMSHIELD w zakresie wymiany urządzeń oraz świadczy pomoc techniczną w języku polskim na rzecz Klientów na powyżej określonych zasadach.

**Dystrybucja rozwiązań
Stormshield w Polsce:**
DAGMA Bezpieczeństwo IT
ul. Bażantów 4/2
40-668 Katowice
tel. 32 793 11 89
www.stormshield.pl