

אמנת השירות

אקסיטו שירותי ענן מנוהלים



- חברת exsitu הינה חברת מומחים המספקת שירותי מחשוב ותקשורת בענן בארכיטקטורה אחידה לחברות SMB – Small Medium Businesses.
- לקוחות החברה נהנים מעבודה בעלות משתלמת בכלי Enterprise - מחשבים מתקדמים ומאובטחים הנמצאים בבעלות exsitu ושכמותם ניתן למצוא אך ורק במוסדות פיננסיים ועסקיים גדולים.
- לחברה תקן ISO 27001 והסמכה לתקן GDPR - General Data Protection Regulation האירופאי להגנה על פרטיות.
- חברת exsitu נוסדה ב-1992 ומאז צברה ניסיון ומומחיות בתחום המחשוב לארגונים ועסקים. עם השנים ולאחר שזיהתה באופן מדויק את קשת הצרכים בתחום המחשוב לארגונים, פיתחה החברה מערכות ייחודיות והחלה להעניק מענה כולל ומקיף לשירותי מחשוב מנוהל בענן.
- exsitu לוקחת אחריות על תשתית המידע המחשבי בארגון ומעניקה ללקוחותיה את היכולת לעבוד באופן היעיל והמתקדם ביותר תוך שמירה מקסימלית על המידע בארגון.
- מערכות הענן של exsitu הינן מערכות סגורות ומאובטחות ברמת אבטחה הנהוגה רק בארגוני Enterprise פיננסיים בינלאומיים.
- הענן של exsitu מיועד אך רק לעסקים ואינו פתוח לאחסון של אתרי אינטרנט מכל סוג שהוא. מומחי החברה מעניקים שירותי ניהול מחשבים 7/24, החל מביצוע אופטימיזציה למערכות המחשוב ולרבות ביצוע ניהול סיכונים הכולל ניטור איומים ומניעת זליגת מידע.
- בנוסף, מעמידה החברה לרשות לקוחותיה מערכות DR להתאוששות והמשכיות עסקית במקרה של קריסת מערכות.
- צוות exsitu מעניק לכל לקוח יחס אישי ורואה בו שותף מלא להצלחתה.
- החברה מיישמת בעבודתה גישה שירותית ייחודית וחדשנית למתן שירות ב-SLA הלוקח אחריות מעשית על רמת ואיכות השירות הניתן ללקוחותינו.

פתיחת קריאת שירות ב-3 דרכים



פורטל אקסיטו

פתיחת קריאת שירות דרך
הפורטל וצפייה בקריאות

support.exsitu.com



שליחת מייל

תיבת המייל מאוישת בשעות
הפעילות (8:00-17:00)

support@exsitu.com



נציג טלפוני

מוקד תמיכה טכנית
פעיל 24/7

072-2442244

*למענה מיידית לאחר שעות הפעילות - יש לפתוח קריאה באמצעות הטלפון בלבד.

SLA לטיפול בתקלות

- קריאת שירות אשר נקלטת במערכת שלנו מקבלת מענה מקצועי תוך שעה מרגע פתיחת הקריאה.
- במידה והתקלה אינה מורכבת, אנו מתחייבים להגיע לפתרון מלא תוך 3 שעות מרגע יצירת קשר של התומך עם הלקוח.
- באחריות הלקוח להיות בקרבת עמדת העבודה על מנת לסייע לתומך בטיפול מרחוק.

אנשי הקשר בארגון

בכל ארגון מוגדרים אנשי הקשר המורשים לביצוע פעולות. להלן פעולות המחייבות אישור של איש הקשר:

- הקמה, מחיקה ושינוי של משתמשים בענן
- וב-DC המקומי
- חיבור חברה חיצונית לענן
- שינוי סיסמא למשתמש בארגון
- שיתוף תיבת מייל עם משתמש אחר
- הפעלה מחדש לשרת בענן
- התקנות מיוחדות בענן
- הרשאות לתיקיות רשת בענן (NTFS)
- שינוי \ יצירה של קבוצות תפוצה
- הזמנת ציוד קצה
- אישור שליחת טכנאי שטח לבית העסק (כרוך בתשלום כספי)
- אישור שליחת מחשב למעבדה (כרוך בתשלום כספי עבור המעבדה)

תכולת מערך השירות באקסיטו

מצ"ב טבלה עם פירוט השירותים שכלולים בחבילת השירות במסגרת התשלום החודשי והשירותים בתשלום שלא במסגרת התשלום החודשי:

שירות בתשלום שלא במסגרת התשלום החודשי	חבילת שירות במסגרת התשלום
תקלות במחשב ובתקשורת הביתית	איפוס סיסמא
טיפול במדפסות בבית	חיבור לענן
הגדרת עץ תיקיות - הרשאות	שינוי / פתיחה / סגירת משתמשים
שחזור מידע יזום	הפניית מיילים
התקנת תוכנות במחשב המקומי	הגדרות בשיתוף יומנים
שינוי רשומה בדומיין	התקנת MFA - אימות כפול לאופיס 365
הגדרת מחשב חדש	שחרור אתר חסום
הוספת תיבת דואר פרטית	תמיכה בסיסית ביישומי אופיס 365
בדיקות והוצאת דו"חות באופן יזום וניטור משתמשים	תמיכה בפרופיל משתמש
התקנת תוכנות ומערכות חדשות	שינוי הרשאות למשתמש
טיפול בציווד היקפי של מחשב ותוספות	איתור קבצים
בדיקת קווים באופן יזום	שחרור מיילים חסומים
המרה והקטנה של קבצים יזומים	עדכון אופיס בענן
עזרה בטיפול במרכזייה טלפונית	טיפול בתקלות במדפסות
הורדה והתקנת פונטים	התקנה והגדרת מדפסת בענן
תמיכה בתוכנות צד שלישי	חיבור בתי תוכנה
הגעת טכנאי לאתר הלקוח	הגדרת מייל בנייד
	שינויים יזומים בפירוול שנרכש דרכנו
	ניהול סיסמאות רגולטיביות - SSPR
	סקר מערכות למחשוב המקומי
	חבילת המשכיות עסקית
	טיפול בתקלות תקשורת עבור קווים ו-FIRE WALL שנרכש מאקסיטו
	עדכון תוכנה

פעולות שוטפות במסגרת תחזוקה וניהול אקטיביים שוטפים של מערכת השרתים בענן מנוהל ומאובטח

להלן פירוט פעולות שוטפות שמבוצעות על ידי צוות אקסיטו במסגרת תחזוקה וניהול שוטפים של מערכות הענן:

מערכת	תיאור פעולה
שרתים	<p>בדיקת מקום בדיסקים 24/7 על ידי מערכות הניטור והגדלה לפי הצורך</p> <p>בדיקת לוגים אפליקטיביים חריגים לשרתים</p> <p>בדיקת לוגים אבטחת מידע חריגים לשרתים</p> <p>הורדה והפצת עדכוני אבטחה ועדכוני מערכת הפעלה</p> <p>שדרוג אופיס לגרסה מתקדמת אחת לתקופה (בד"כ אחת לשנה וחצי)</p> <p>בדיקת סיסמאות משתמשים ושינוי יזום אחת לתקופה</p> <p>בדיקות תקינות תצורת דיסקים (SQL ומערכת הפעלה על דיסקים SSD, קבצים על דיסקים SAS)</p> <p>בדיקת תקינות מול שעון DC</p> <p>וידוא תאימות משאבים לצרכי הארגון – בדיקת עומסים על השרתים – ניטור 24/7 והגדלת משאבים באופן יזום לאחר אישור לקוח</p> <p>וידוא תקינות רישויים</p>
קווי אינטרנט	<p>בדיקת תקינות קו אינטרנט – וידוא שרוחב הקו תואם למה שמתקבל בפועל</p> <p>בדיקה שרוחב הפס תשתית תואם לרוחב הפס ספק</p> <p>בדיקת עומס על קו האינטרנט לוידוא שרוחב הפס תואם לצרכי הארגון</p>
Fire Wall	<p>עדכוני חומרה תקופתיים בחוות השרתים</p> <p>חידושי רישוי ועדכונים שוטפים לשרתים * עלות רישוי תתומחר ללקוח בהצעת מחיר</p> <p>חידוש רישוי מודולים נוספים (Anti Virus, Web Filter...)</p> <p>* עלות רישוי תתומחר ללקוח בהצעת מחיר</p> <p>גיבוי תצורת FW באתר הלקוח</p> <p>* עבור FW שנרכש דרכנו או נמצא בניהול שלנו</p> <p>בדיקת חוקי FW וביצוע טיוב</p> <p>* ייתכן ויתומחר בנפרד, תלוי בהיקף שעות העבודה</p> <p>שדרוג FW לדגם מתקדם אחת לתקופה (בד"כ 3 שנים) באישור הצעת מחיר של הלקוח</p> <p>בדיקת תקינות 24/7 על ידי מערכת ניטור</p>

שינוי סיסמת אדמין אחת לתקופה של 3 חודשים שינוי סיסמאות גישה ל-VPN למשתמשים וידוא ביטול גישה מהאינטרנט ל-FW אתחול יזום לשרתים אחת לתקופה	Fire Wall
מעבר יומי על לוג גיבויים ביצוע שחזור מדגמי תקופתי	גיבויים
מעבר על משתמשים - סגירה / מחיקה DC* בענן	DC
תחזוקה תקופתית למערכת האחסון בענן הטמעת עדכוני מערכת וגרסאות למערכת האחסון בענן	אחסון
וידוא עדכוני אנטי וירוס ואנטי כופרה לכלל השרתים - דוח יומי חידוש רישוי תקופתי לעמדות הקצה *עלויות חידוש רישוי לתחנות הקצה ישלחו ללקוח לאישור	אנטי וירוס
חידוש דומיין תקופתי *עלויות חידוש דומיין ישלחו ללקוח לאישור	דומיינים
חידוש תעודות אבטחה תקופתי *עלויות חידוש תעודות ישלחו ללקוח לאישור	תעודות אבטחה
וידוא הגדרות תקינות בטנגט של הלקוח הסרה / הוספה של רישוי על פי צרכי הלקוח	365
ריענון מדיניות סיסמאות ובדיקת הקיים מול שינויי האיומים בדיקת החלת פוליסי על שרתים	פוליסי / GPO
ניתוח קריאות שירות תקופתי	קריאות שירות
עדכון שוטף של מערכת פרוקסי לכלל המשתמשים (מערכת לסינון אתרי אינטרנט)	מערכת פרוקסי

סטנדרט אקסיטו ל אבטחת מידע ועבודה בענן המנוהל:

שכבות אבטחת מידע

סופוס Endpoint Protection לעמדות הקצה	אנטי וירוס
סופוס Intercept X Advanced, מערכת SPLUNK עבור איסוף וניתוח לוגים משרתים - SIEM SOC	אנטי סייבר
CISCO FIRE POWER מערכת לבדיקת תעבורה נכנסת ויוצאת מהענן	מערכות Send Box
מערכות ניטור כדוגמת - SOLAR WINDS, PRTG, AD AUDIT - ניטור ברמת תקשורת / משאבים וביצועים / ניטור גישות משתמשים בענן	מערכות ניטור איסוף לוגים ובקרה
מערכת Application Manager לניטור והלבנת אפליקציות בענן המנוהל	מערכות ניטור אפליקציות

תקניות ותקנים

ביקורת שנתית עבור תקן ISO27001, מבדקי PT חיצוניים שנתיים	פיקוח / ביקורת חיצונית על ציוד המחשוב, אבטחת המידע ושאר המערכות בענן
ISO27001, SOX, ISOX, GDPR, HIPPA צוות אבטחת המידע של אקסיטו מפעיל מערכות אקטיביות כדוגמת AUDIT AD SPLUNK SIEM, לביצוע איסוף וניתוח לוגים מכלל השרתים בענן, בנוסף אנו מפעילים בקרה מלאה על פעילות משתמשים בתוך הענן	התקנים בהם עומד הענן המנוהל של אקסיטו

מדיניות שיפור מתמיד

כחלק מהעמידה ב ISO27001 יש באקסיטו נוהל מסודר לביצוע תחקיר בגין אירוע חריג - נוהל טיפול באירועים חריגים QMS003 ונוהל פעולה מתקנת מונעת QMS004.	במקרה של אירוע אבטחת מידע בשרתים (מקומיים / ענן), מחשבי משתמשים ו/או בציוד קצה אחר הדרכות על אבטחת מידע וערבות משתמשים
שימוש בכלים לביצוע מתקפות דמה על ארגונים בענן המנוהל לצורך לימוד משתמשים - שליחת התקפות של מיילים דמה של פישונג לסיסמאות לדוגמא.	

אבטחת מחשבי הקצה של החברה

רכיב אנטי וירוס משולב אנטי כופרה Intercept X על מחשבי הקצה למחוברים למערכת שליטה ובקרה של צוות אבטחת המידע באקסיטו

אבטחת טלפונים סלולריים

גישה למייל 365 באמצעות יוזר וסיסמא מסונכרנים SSO עם היוזר לכניסה לענן והיוזר לכניסה למחשב

מיקום חוות השרתים

חוות השרתים נמצאים בחיפה ובראש העין - בתוך חוות שרתים שעומדות בתקן TIER 3

חומרה בענן המנוהל

סדרת השרתים בענן הינה DELL FC 430, שני פיירוואלים בשרידות כפולה D1000 FORTIGATE, סוויטצ'ים CISCO נקסוס סדרה 9000, STORAGE EMC UNITY F350

מהירות קווי התקשורת של חוות השרתים

בתוך החווה התקשורת הינה במהירות של G10, קווי התקשורת לחיבור לאינטרנט מתוך הענן הינם במהירות של 200 מגה סימטרי

ממוצע השרידות של שירותי הענן ב-5 השנים האחרונות

פחות מ-10 שעות השבתה שנתיות - להוציא השבתות יזומות לתחזוקה שביצענו - עומד על 99.99%.
כלל מערכות הענן מנוטרות 24/7 באמצעות מערכות ניטור כדוגמת SOLAR WIND AUDIT, PRTG, SPLUNK SIEM SOC, AD, הניטור הינו אקטיבי.

שרידות במקרה של תקלה

מערך הענן המוצע כולל LOAD BALANCER מלא בין שרתי הטרמינל על מנת לאפשר יציבות, מהירות ושרידות מקסימלית בעבודה השוטפת.
החוות נמצאות בבונקר תת קרקעי, מוגנת על ידי מערכות כפולות לחיבור לחשמל כולל גנרטורים כפולים, שמירה פיזית 24/7 ובקרת גישה למורשים בלבד, החווה מצולמת 24/7.
כלל מערך החומרה הינו כפול ומאפשר שרידות מלאה של שירותי הענן בעת תקלה, בנוסף כלל החומר מגובה אל חוות שרתים מרוחקת בראש העין.

