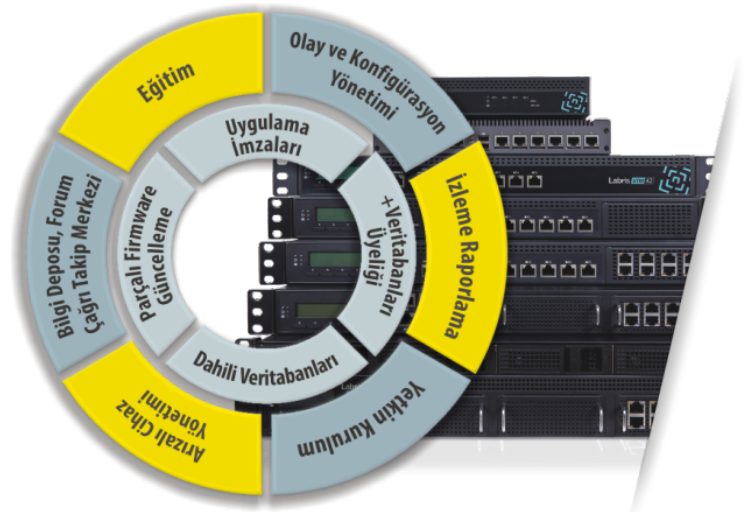


7/24h  
kesintisiz

## Labris® Satış Sonrası Destek

- **Labris Networks** olarak ürettiğimiz cihaz ve yazılımların çevresine ördüğümüz satış sonrası hizmetlerle, eksiksiz ve son kullanıcı ihtiyaçlarına odaklanmış bir ürün ve yaşam döngüsü sunuyoruz. Uluslararası standartların ışığında yapılanmış ürün-servis süreci ile ürünlerimizi daha verimli kullanabilmenizi sağlıyoruz.
- Daha iyi bir hizmet verebilmemizde, ürünlerin sahip olduğu parçalı firmware altyapısı büyük avantaj sağlıyor. Bu sayede küçük paketler indirerek sürekli güncel bir firmware e sahip olabilmek mümkün.



Labris®  
NETWORKS



**SOC ( Security Operations Center )**

**CSS ( Close Security Support )**

**DDoS CERT ( Computer Emergency Response Team )**

#### ■ Security Operations Center

SOC (Security Operations Center) merkezimizde, cihazlarınız, siber saldırılar, güvenlik olayları yakından izlenir. Olası güvenlik açıkları CWL (Cyber Warfare Labs) ilgililerinin de bulunduğu ekiplerce değerlendirilerek önlemler alınır. Bu sayede önlemlerimiz ve geliştirdiğimiz teknoloji ile sizin için değerli olanı yakından koruruz.\*

#### ■ Close Security Support

CSS (Close Security Support) ekibimiz, 7gün 24 saat sistemlerinizden gelen alarmları izler, altyapınızı en verimli şekilde kullanmanızda ihtiyacınız olan yakın desteği sağlar. Labris ürünü aldığınızda, işinize en uygun SLA standardından faydalanma avantajına sahip olursunuz.\*\*



Close Security Support

#### ■ Cyber Warfare Labs

Labris Networks, sahip olduğu kurulu cihazlar ve sensör ağları ile yaygın ve kritik önemdeki ağlarda yoğun incelemeler yapmaktadır.



cyber warfare lab

Bu çalışmalar Labris Networks'un güvenlik olayları araştırma merkezi olan **Cyber Warfare Labs™** tarafından teknolojik altyapıya veya imzaya dönüştürülerek cihazlara dağıtılmaktadır.

## DDoS CERT

Labris **DDoS CERT** (Computer Emergency Response Team)

Labris Networks müşterilerine, Harpp DDoS Mitigator ürününü tamamlamak üzere verilen geniş kapsamlı DDoS Hizmetidir.

Labris **DDoS CERT** Temel Müdahale Desteği Hizmeti

### ETKİNLİK 1 Remote DDOS Cert Etkinleştirme

#### Görev 1 Başlangıç Toplantısı

##### Çıktılar

- Etkinleştirme aktivitesinin proje planı,
- Uzaktan gözetleme ve müdahale için gerekli ağ topolojisi değişiklikleri ve ek gereksinimler (değişiklik talepleri, ek kaynak gereksinimleri)

#### Görev 2 Remote DDOS Cert Etkinleştirme

### ETKİNLİK 2 Remote DDOS CERT Gözetleme

##### Çıktılar

- Aylık Sistem Sağlık kontrolü raporu
- Aylık Sistem İyileştirme önerileri raporu

### ETKİNLİK 3 Remote DDOS CERT Yatıştırma

##### Çıktılar

- Olay Sonrası Raporu

\* SOC merkezinden yapılan bağlantılar, servis alınan SLA programına uygun olarak, son kullanıcı onayıyla gerçekleştirilmektedir.

\*\* SLA programlarında verilen hizmet kapsamı için lütfen bu katalogdaki tabloyu inceleyiniz.

## Destek Kanalları



### KURULUM

Ürün siparişi sonrası CSS uzmanımız ürün kurulumu için size ziyarette bulunacaktır.



### EĞİTİM

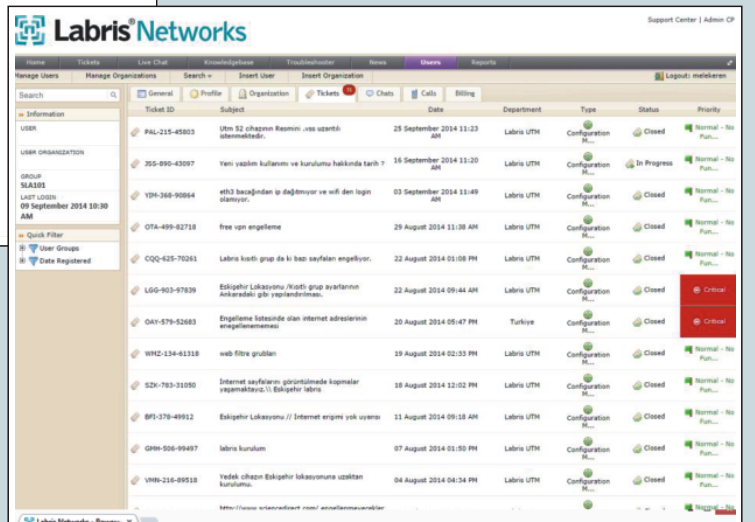
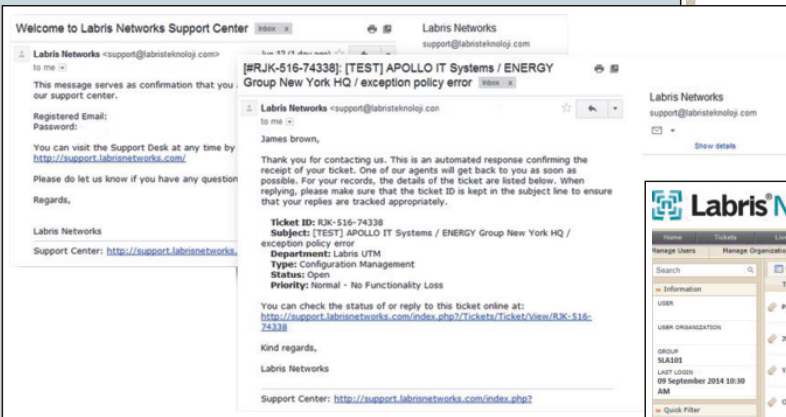
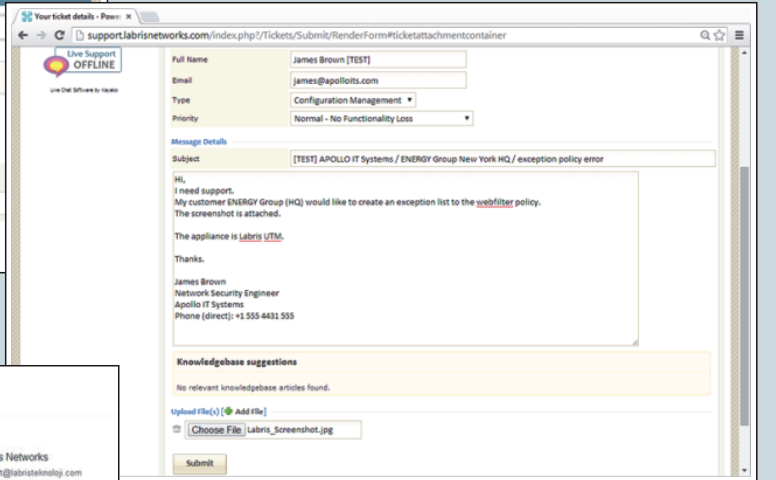
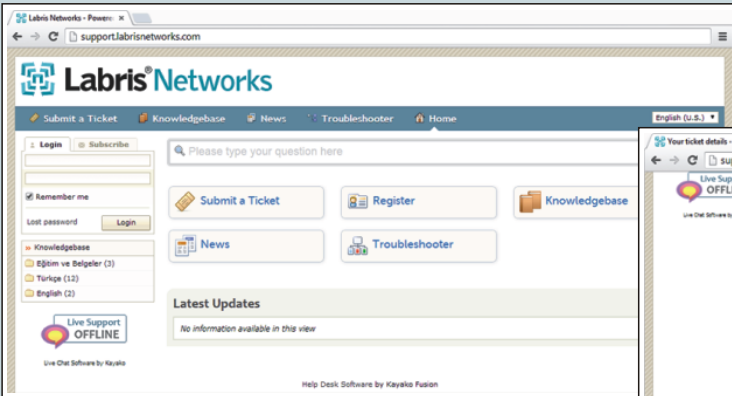
Kurulumdan sonra standart ürün eğitimi verilir.



### DESTEK

Herhangi bir öneri/danışma ürünle ilgili ayar değişikliği vb. işlemleri <http://support.labrisnetworks.com/> sistemimize giriş yaparak bildirebilirsiniz. İlk bildirilen çağrı ile kullanıcı adı ve şifreniz oluşturulacaktır.

- Destek sistemimiz sayesinde, talebinizin önceliğini belirtebilir, talebinizi detayları ile iletebilirsiniz. SLA kapsamınızda size en kısa zamanda, CSS ekibimiz tarafından dönüş yapılacaktır. CSS ekibimizle sistem üzerinden iletişime geçebilir, açmış olduğunuz çağrının aşamalarını sistem üzerinden takip edebilirsiniz. Açmış olduğunuz önceki çağrılara ulaşabilirsiniz.



## Destek Hizmet Paketleri

GENEL	Topluluk Destek Paketi	İş Ortakları Destek Paketi	Üretici Destek Paketleri
Servis Saatleri*	7x24	5x9	5x9 - 7x24 seçenekleri
Başvuru Şekli	-	İş Ortağı Destek Merkezleri ile Sözleşme	Üretici Destek Sözleşmesi
Destek Sorumlusu	-	İş Ortağı	Labris Networks (Üretici)
Destek Kanalı	Web	E-posta, Telefon	Labris Çağrı Takip sistemi(ÇTS), E-posta, Telefon
ARAÇLAR			
Topluluğa Açık Eğitimler	Var	Var	Var
Labris Forum	Var	Var	Var
Bilgi Deposu (Knowledgebase)	-	Var	Var
GÜNCELLEMELER			
Sürüm Güncellemeleri	-	Var	Var
Veritabanı Güncellemeleri	-	Var	Var
CİHAZ ARIZA İŞLEMLERİ			
Arızalı Parça Değişimi (Garanti Kapsamında)	Labris Networks Donanım Destek Ofisinde	Sınırlı Kapsamda**	Labris Networks Donanım Destek Ofisinde
Parça Değişimi (Garanti Dışı)	-	Sınırlı Kapsamda**	
İade/Değişim Onayı	Labris Networks RMA Ofisi	Labris Networks RMA Ofisi	Labris Networks RMA Ofisi

\* 5x9 = Resmi tatiller hariç. \*\* Yetkileri kapsamında parça değişimi yapabilmektedir. Yetkilendirilmemiş işlemler ürünün garanti dışına çıkmasına sebep olur.

## Cihaz Garanti Değişim Parça Yönetimi

**YEDEK CİHAZ TEMİNİ:** Güvenliğinizin bir an bile aksamaması bizim için önemlidir. Bu nedenle Yakın Destek CSS kapsamındaki SLA seviyelerinde sizlere cihaz temin edilmektedir. Yedek cihazınız mevcut güvenlik ihtiyaçlarınızı tam olarak karşılayacak özelliklerdedir.

**ARIZALI CİHAZ ONARIM/DEĞİŞTİRME:** Aynı şekilde arızalı cihazınız donanım destek ofislerimize geldiğinde CSS kapsamındaki destek hizmetimiz için en fazla 10 günde cihazınızı teslim alabilirsiniz. Size uygun yedek cihaz temin ve arızalı cihaza müdahale koşulları için SLA paketleri kapsamı tablosunu inceleyebilirsiniz.

## Üretici Destek Paketleri Kapsamı

GENEL			CSS HİZMETİ				
	SLA 101	SLA 124	CSS SLA 201	CSS SLA 224	CSS SLA 401	CSS SLA 424	
İş Kritikliği	Temel	Temel	Standart		Görev Kritik		
Servis Aralığı	5gün x 9saat	7gün x 24saat	5gün x 9saat	7gün x 24saat	5gün x 9saat	7gün x 24saat	
Çağrı Takip Sistemi (ÇTS) Erişimi	Var	Var	Var	Var	Var	Var	
Telefon, E-posta iletişimi	Var	Var	Var	Var	Var	Var	
<b>MÜDAHALE</b>							
Yöntemi	Uzaktan	Uzaktan	Uzaktan	Uzaktan	Uzaktan, Yerde	Uzaktan, Yerde	
Bilgilendirme	< 1 iş saati	< 3 saat	< 1 saat	< 1 saat	< 30 dakika	< 30 dakika	
<b>NİTELİKLİ MÜDAHALE SÜRESİ</b>							
	Normal	< 15 iş saati	< 16 saat	< 8 iş saati	< 8 saat	< 4 iş saati	< 4 saat
	Orta	< 8 iş saati	< 12 saat	< 4 iş saati	< 4 saat	< 2 iş saati	< 2 saat
	Yüksek	< 4 iş saati	< 8 saat	< 2 iş saati	< 2 saat	< 1 iş saati	< 1 saat
Yükseltme (Escalation) Sorumlusu	Destek Asistanı		Koordinatör		Destek Müdürü		
<b>CİHAZ ARIZALARINA MÜDAHALE</b>							
Arızalı Cihaz Bakım Süresi*	20 iş günü	20 iş günü	10 iş günü	5 iş günü	2 iş günü	2 iş günü	
Yedek Cihaz Temin Süresi	-	-	3 iş günü	3 gün	10 iş saati	10 saat	
<b>RAPORLAMA SIKLIĞI</b>							
Kurum Destek Sorumlusuna	-	-	Haftalık	Haftalık	2 iş günü	2 iş günü	
Kurum Üst Düzey Sorumlusuna	6 Aylık	6 Aylık	Aylık	Aylık	Haftalık	Haftalık	
Yerde Ziyaret ve Değerlendirme	-	-	-	6 aylık	3 aylık	3 aylık	
<b>HABERDAR OLMA SIKLIĞI (ÖNCELİK : ORTA)</b>							
Labris Networks Destek Asistanı	4 iş saati	2 iş saati	2 iş saati	2 saat	1 iş saati	1 saat	
Labris Networks Destek Koordinatörü	8 iş saati	4 iş saati	4 iş saati	4 saat	2 iş saati	2 saat	
Labris Networks Satış Sorumlusu	-	-	Haftalık	Haftalık	3 gün	3 gün	
Labris Networks Destek Müdürü	-	-	Haftalık	Haftalık	2 gün	2 gün	
Labris Networks Yönetim Kurulu	-	-	-	-	Haftalık	Haftalık	
<b>HABERDAR OLMA SIKLIĞI (ÖNCELİK : YÜKSEK)</b>							
Labris Networks Destek Asistanı	2 iş saati	2 iş saati	1 iş saati	1 saat	30 dakika	30 dakika	
Labris Networks Destek Koordinatörü	4 iş saati	4 iş saati	2 iş saati	2 saat	1 iş saati	1 saat	
Labris Networks Satış Sorumlusu	2 iş günü	1 iş günü	8 iş saati	8 saat	4 iş saati	4 saat	
Labris Networks Destek Müdürü	3 iş günü	1 iş günü	24 saat	24 saat	12 saat	12 saat	
Labris Networks Yönetim Kurulu	-	-	Haftalık	Haftalık	24 saat	24 saat	

\* Cihaz, *Son Ürün Entegrasyon Ofisi'*ne geldikten sonra kargolamaya kadar geçen süredir.

ÇAĞRI ÖNCELİK TANIMLARI	
- Çağrı önceliği, işin söz konusu olaydan nasıl etkilendiğine göre belirlenir.	<b>Normal</b> İş Kaybı Yok
- Çağrı önceliği, çağrıyı bildiren ve açan kişilerin ortak kararı ile belirlenir. Çağrı sürecinde çağrıya atanmış teknik uzmanlarca bu öncelik değiştirilebilir.	<b>Orta</b> Performans ve Verimlilik Kaybı
	<b>Yüksek</b> İş Kritik Durum, Cihazla Bağlantılı İşler Durmuş Durumda

## Spam Sensör Network

Bir noktadan başlayan çok hedefli zararlı yayılımların tespitinin henüz cihazlara ulaşmadan yapılabilmesi önemlidir. Her bir cihazın anormallik yöntemleri ile tek başına karar vermesi sırasında elinde olmayan en önemli bilgi, bu trafiğin başka hangi hedeflere hangi sıklıkla yollandığıdır. Yaygın şekilde konumlandırılan sensör ağı ile, kötü yayılımların kaynağının IP bilgisi yanında trafikle ilgili imza bilgisi de elde edilmekte ve hemen cihazlara dağıtılmaktadır.

## Türkiye Özel

### 18 adet Türkiye özel URL Veritabanı Kategorisi

Türkiye'deki web sayfalarını çok detaylı şekilde 18 başlıkta inceleyen bir veritabanı, ürünlere bütünlük ve ücretsiz olarak sunulmaktadır.

### T.C. URL Veritabanları Entegrasyonu

T.C. devlet kurumları tarafından kategorilendirilmiş, kullanımına izin verilen veritabanlarından ürün dahilinde yararlanılabilmektedir. İstendiğinde, bu kategoriler açılıp kapatılabilmektedir.

## Veritabanları Abonelikler

### Standard İmza Sayıları

Firewall Uygulama : **2.000 +**

Uygulama Kategorisi: **15 +**

URL: **3 Milyon +**

URL Kategorisi: **85+ (18 adet TR)**

IPS : **9.000**

### Ek Abonelik Seçenekleri

#### Web Filtre + Veritabanı Üyeliği

URL: **500 Milyon +**

Web Sayfası: **6 Milyar +**

Kategori: **150 +**

#### IPS+ Veritabanı Üyeliği

Dahili İmza : **20.000 +**

Kategori : **74 +**

## IP İtibar Ağı (2000+ Nokta)



#### Yerele inen itibar ağı

Sadece ISP'lerde değil, 50 kullanıcıya kadar uzanan IP itibar (reputation) ağı

#### IP belirleme için zararlı trafik inceleme

Spam, virus, kötü amaçlı yazılım yayılımı, açık proxy gibi zararlı trafikleri inceleme

#### IP Arşiv Verileri

Yıllara dayanan IP itibar (reputation) veritabanı

## Ek Ethernet Kart Seçenekleri

Ürün ailelerimiz gigabitten, 10G copper ve Fiber arabirimlere kadar çok geniş bir Ethernet modül seçeneği sunmaktadır. Kullanmakta olduğunuz ürünlerinizin ek port ihtiyaçlarında, merkezimizle irtibata geçebilirsiniz.



Labris <b>UTM</b> Serisi		KART YUVASI	GIGABIT (4 veya 8 port)	FİBER SFP (4 veya 8 port)	10G Copper (2 port)	10G SFP+ (2 port)	10G SFP+ (4 port)
	Labris UTM 52/56	1 Adet	✓	✓		✓	-
	Labris UTM 64	2 Adet	✓	✓	✓	✓	-
	Labris UTM 150/155	3 Adet	✓	✓	✓	✓	✓
	Labris UTM 170/175	4 Adet	✓	✓		✓	✓
Labris <b>LOG</b> Serisi		KART YUVASI	GIGABIT (4 veya 8 port)	FİBER SFP (4 veya 8 port)	10G Copper (2 port)	10G SFP+ (2 port)	10G SFP+ (4 port)
	Labris LOG 30	1 Adet	✓	✓	-	✓	-
	Labris LOG 60	2 Adet	✓	✓	✓	✓	-
	Labris LOG 150	3 Adet	✓	✓	✓	✓	✓
Labris <b>MNG</b> Serisi		KART YUVASI	GIGABIT (4 veya 8 port)	FİBER SFP (4 veya 8 port)	10G Copper (2 port)	10G SFP+ (2 port)	10G SFP+ (4 port)
	Labris MNG 100	1 Adet	✓	✓	-	✓	-
	Labris MNG 500	2 Adet	✓	✓	✓	✓	-
	Labris MNG 1000	3 Adet	✓	✓	✓	✓	✓

Labris olarak, ihtiyaçlarınızı yakından biliyoruz. Bu nedenle bize daha kolay ulaşmanız için farklı kanallar yaratmaya devam ediyoruz. Web, telefon, e-mail ya da direkt destek alternatifleri ile CSS hizmetine kolaylıkla ulaşmanızı sağlıyor, bu kanallarla hızlı geri dönüş sağlayıp, hızlı çözüm sunuyoruz.

## TAMAMLAYICI ARAÇLAR

### BİLGİ DEPOSU



Labris Bilgi Deposundan aşağıdaki kullanıcı seviyelerine göre farklılaştırılmış bilgiler sunulmaktadır.

- Herkese açık
- Labris ürün kullanıcıları tarafından erişilebilir.
- Labris Sertifikalarına(LCSA,...) sahip kullanıcılar tarafından erişilebilir.
- Labris Destek ve Eğitim Müdürlüğü (DEM) tarafından erişilebilir.

[support.labrisnetworks.com](http://support.labrisnetworks.com)

### MÜŞTERİ FORUMU



Labris kullanıcıları ile iletişimde olmak, düşüncelerinizi paylaşmak, çözüm önerileri istemek için uygun ve kullanışlı bir platform.

[labrisnetworks.com/forum/](http://labrisnetworks.com/forum/)

## ERİŞİM YOLLARI

### ÇAĞRI TAKİP SİSTEMİ



Teknik destek almak için, destek sözleşmenizin bulunduğu firmayla iletişime geçiniz. Destek hizmeti almakta sıkıntı çekiyorsanız Labris Destek ve Eğitim Müdürlüğüyle bağlantıya geçebilirsiniz.

[support.labrisnetworks.com](http://support.labrisnetworks.com)

### ÇALIŞMA SAATLERİ

Haftaiçi, Pazartesi-Cuma :  
8:30 - 17:30  
Haftasonu, yalnızca : 7x24  
servisleri işletilmektedir.  
RMA (İade-Değişim) Ofisi  
+ 90 312 2101564 (Pbx)

### DESTEK TELEFON

+ 90 850 455 4555 (Pbx)

**7 · 24 · 365**  
G L O B A L D E S T E K



**Labris**<sup>®</sup>  
N E T W O R K S

#### Labris Networks Merkez Ar-Ge ve SOC Ofisi

Galyum Binası, K1-1, Teknokent-ODTÜ, ANKARA-TÜRKİYE  
T + 90 312 2101490 (Pbx) F + 90 312 2101492  
[bilgi@labrisnetworks.com](mailto:bilgi@labrisnetworks.com)

#### İstanbul Ar-Ge Ofisi

D2 Blok, No Z03, YÜ Teknokent,  
Esenler, İSTANBUL - TÜRKİYE  
T +90 212 264 2200

#### Son Ürün Entegrasyon Ofisi

Aşağı Öveçler Mah. 1331 Sok.,  
No 3/3, Çankaya, ANKARA - TÜRKİYE  
T +90 312 472 6656

[twitter.com/labristeknoloji](https://twitter.com/labristeknoloji)

[www.facebook.com/labristeknoloji](https://www.facebook.com/labristeknoloji)

[www.linkedin.com/company/labris](https://www.linkedin.com/company/labris)