



STORMSHIELD

PROFESSIONAL SERVICES

TECHNICAL ACCOUNT MANAGEMENT

UNIQUE

RÉFÉRENT
INTERNE

PROACTIF

SUIVI CONTINU

RÉGULIER

POINT
MENSUEL

EXPERTISE

PRODUIT

Votre service sur mesure

Une prestation de services flexible, pro-active et continue pendant toute la durée de vie des infrastructures de sécurité. Allant de l'étude de l'architecture jusqu'au déploiement, la migration et l'exploitation, le Technical Account Management (TAM) de Stormshield propose un ensemble de services afin de répondre aux besoins de votre organisation.

Adapté aux environnements critiques

- Assure la disponibilité, la performance et la sécurité de votre infrastructure
- Garantit la qualité de vos opérations au quotidien
- Maintient l'expertise produit qui compose l'architecture de sécurité
- Renforce le suivi de manière globale et synthétique des configurations sur mesure

Une sécurité optimisée

- Préconisé pour des clients avec un parc étendu et/ou une infrastructure critique
- Aide au maintien des conditions de sécurité
- Accès à notre expertise produit

Le TAM, c'est quoi ?

Le support technique de Stormshield fournit à ses clients souscrivant ce service un **accès privilégié à notre expertise technique des solutions Stormshield Network Security (SNS)** afin de vous accompagner dans la conception et/ou dans le maintien en condition de votre système de sécurité.

- Une réunion de démarrage pour **identifier vos besoins**
- Un **réfèrent technique** interne qui est le représentant entre vous et votre partenaire
- L'**accompagnement** dans les différentes phases de vie de votre projet : étude, déploiement, migration et l'exploitation
- Les **recommandations pour les versions** de firmware adaptées et de configurations spécifiques
- Le **suivi des correctifs** de dysfonctionnements et vulnérabilités qui pourraient impacter votre architecture
- Le **suivi des escalades** avec un point de statut hebdomadaire ou quotidien
- Une **réunion téléphonique mensuelle** sur l'ensemble des faits techniques en cours
- Une **réunion sur site une fois par an** et une autre au lancement du service

Comment bénéficier du TAM ?

- **Avoir accès aux documents techniques** (documents d'architecture technique, conception haut et bas niveau)
- **Avoir une personne certifiée CSNE**
- En cas de **projet sur des environnements sensibles** : 1 personne certifiée CSNTS est fortement recommandée (échange d'informations et accès aux configurations)

Le TAM vous intéresse ?

Pour souscrire au service TAM, **contactez votre revendeur ou votre contact commercial Stormshield** afin de qualifier l'offre la plus adaptée à votre architecture.

www.stormshield.com

Comment ça marche ?



La **réunion de démarrage** du service se déroule en présentiel ou en distanciel



Définition du périmètre du Technical Account Management (TAM) avec votre intégrateur et vos équipes



Mise en place du service TAM



Suivi du service TAM