

ISS lance une offre « satisfait ou remboursé »



En espérant obtenir davantage de crédibilité dans les offres d'externalisation d'analyse et de protection réseau, ISS annonce offrir un remboursement intégral à ses clients insatisfaits. Suite à l'acquisition de Cobion cette semaine, ISS souhaite convertir davantage de prospects, encore réticents, aux offres d'externalisation. Selon Rick Miller, vice-président de la division Managed Security Services (MSS), il s'agit de mettre l'accent sur une approche « qualité ». Il offre à ce titre un contrat d'engagement sur la qualité de service (SLA). Cette offre propose une externalisation de services qui s'appuie sur une architecture alliant à la fois les solutions de détection d'intrusion, d'analyse de vulnérabilités ainsi que les offres d'analyse de risque et de réponse à intrusion. Cette offre de qualité de service s'engage actuellement sur une liste de 306 points incluant la protection contre les vers, virus et autres menaces. Si ISS échoue, ils devront rembourser le coût total de 18.000 dollars facturé sur chaque réseau protégé. Un pari bien ambitieux pour une société qui a bâti des produits parfois fortement contestés par ses propres clients. On notera par ailleurs que les services de conseil, proposés en amont du déploiement de la solution et facturés à prix d'or, ne sont pas inclus dans le SLA.

Norman Girard, Vulnerabilite.com ©