

Уровни технической поддержки

	Standard	Enhanced	Premium
Прием обращений по базовым каналам (портал, телефон)	+	+	+
Обновление версий продуктов	+	+	+
Обновление экспертизы	+	+	+
Гарантированное время обработки	—	+	+
Проактивная поддержка	—	—	+
Аудит состояния ПО	—	—	+
Работы on-site	—	—	+
Выделенный канал поддержки	—	—	+
Выделенный менеджер поддержки (ВМП) ¹	—	—	+
Поддержка 24/7 ²	—	+	+

Время реакции / время обработки запросов³

Critical	до 4 часов / —	до 2 часов / до 2 дней	до часа / до 24 часов
High		до 4 часов / до 4 дней	до 2 часов / до 2 дней
Medium	до 24 часов / —	до 12 часов / —	до 6 часов / до 6 дней
Low		до 24 часов / —	до 12 часов / до 12 дней

Стоимость

Первый год	бесплатно	10%	20%
Продление	40%	50%	60%

¹ ВМП доступен в рабочие часы по официальным рабочим дням. Любое обращение, созданное заказчиком в режиме 24/7, будет передано выделенному менеджеру, если оно не было решено сразу. ВМП знает инфраструктуру и особенности бизнеса заказчика. Заказчик может делегировать ВМП задачи по диагностике продукта удаленно на своих ресурсах, это позволяет экономить время и силы собственных администраторов.

² Поддержку 24/7 нужно приобретать дополнительно. Цена — 10% от стоимости первичной лицензии.

³ Время реакции на запрос рассчитывается с момента получения запроса до уведомления от специалиста технической поддержки, о том, что запрос взят в работу. Время обработки запроса рассчитывается от момента, когда специалист технической поддержки отправил уведомление о приеме запроса в работу, до того, как он предоставил описания шагов по устранению проблемы или классифицировал вопрос, указанный в запросе, как дефект ПО и передал запрос ответственным лицам для исправления дефекта.



Обновление экспертизы

В продуктах Positive Technologies заложена уникальная экспертиза, которая позволяет выявить и предотвратить новейшие атаки на разных стадиях их развития. В Positive Technologies создан один из крупнейших в Восточной Европе исследовательских центров в области практической безопасности. Более 250 специалистов центра регулярно анализируют наиболее важные и актуальные для России угрозы информационной безопасности и вырабатывают способы противодействия им.

Результаты исследований незамедлительно поступают в продукты Positive Technologies в виде сигнатур, правил, индикаторов компрометации, пакетов экспертизы (обновления правил сбора событий ИБ, новые правила корреляции и рекомендации по реагированию на инциденты в случае их выявления), технологий глубокой аналитики, алгоритмов машинного обучения, антивирусных сигнатур, протекторов и дистрибутивов.

Обновления экспертизы автоматически загружаются в продукты по мере срочности и необходимости (от одного дня), и доступны всем клиентам компании. Своевременное получение экспертизы и рекомендаций по реагированию на инциденты снижает нагрузку на команду ИБ и позволяет ей успешно противостоять злоумышленникам.

В зависимости от назначения продукта обновления экспертизы позволяют выявлять:

	MaxPatrol SIEM	MaxPatrol 8, MaxPatrol VM	PT Application Firewall	PT Network Attack Discovery	PT ISIM	PT Sandbox, PT Multi-Scanner	PT Application Inspector
Новые тактики и техники атак	+	—	—	+	+	—	—
Попытки соединений с командными центрами злоумышленников	+	—	—	+	+	—	—
Использование хакерского инструментария	+	—	+	+	+	—	—
Эксплуатация уязвимостей	+	—	+	+	+	—	—
Применение вредоносного ПО	+	—	+	+	+	+	—
Веб-атаки	—	—	+	—	—	—	—
Новые уязвимости элементов инфраструктуры	—	+	—	—	—	—	—
Новые уязвимости веб-приложений	—	—	—	—	—	—	+

О компании

ptsecurity.com
pt@ptsecurity.com
facebook.com/
PositiveTechnologies
facebook.com/PHDays

Positive Technologies уже 19 лет создает инновационные решения в сфере информационной безопасности. Продукты и сервисы компании позволяют выявлять, верифицировать и нейтрализовать реальные бизнес-риски, которые могут возникать в IT-инфраструктуре предприятий. Наши технологии построены на многолетнем исследовательском опыте и экспертизе ведущих специалистов по кибербезопасности.

Сегодня свою безопасность нам доверяют более 2000 компаний в 30 странах мира. В числе наших клиентов в России — 80% участников рейтинга «Эксперт-400».

Следите за нами в соцсетях ([Facebook](#), [ВКонтакте](#), [Twitter](#)), а также в разделе «Новости» на сайте [ptsecurity.com](#).