

Премиальная поддержка

Поддержка уровня «Премиальная» — это поддержка высочайшего уровня для обеспечения безопасности и защищенности вашего бизнеса. Вы получите самое быстрое реагирование на заявки, выделенную команду инженеров и индивидуального менеджера для оперативной коммуникации по обращениям



Гарантированное время реагирования

Эксперты техподдержки будут с вами на связи в режиме 24/7, 365 дней в году и обеспечат решение критических заявок в кратчайшие сроки



Выделенный сервис-менеджер

Сервис-менеджер — ваше контактное лицо по вопросам технической поддержки. Он согласовывает и координирует все активности в рамках премиальной поддержки, а также следит за тем, чтобы все обращения обрабатывались точно в срок



Экспертная помощь

Ваша инфраструктура в безопасности и средства защиты работают с максимальной производительностью благодаря сервисам, которые включают инженерные работы и консультации по обновлению продуктов Positive Technologies

Еще больше новых опций, чтобы ваше взаимодействие с сервисным центром было максимально эффективным



Информационно-консультационные услуги

Квалифицированные преподаватели научат администрировать и эксплуатировать продукты Positive Technologies на профессиональных практикумах в авторизованных учебных центрах



Анализ заявок

Сервис-менеджер предоставит анализ заявок, размещенных на портале технической поддержки



Дополнительные услуги

Широкий перечень дополнительных услуг для эффективного использования продуктов Positive Technologies: от курсов по эксплуатации до консультаций по настройке

- ✓ Поддержка 24x7 (для заявок с приоритетом «Критический» и «Высокий»)
- ✓ Консультации по настройке продукта
- ✓ Консультации по использованию функциональных возможностей продукта
- ✓ Выделенный сервис-менеджер
- ✓ Анализ заявок (до четырех раз в год)
- ✓ Проверка плана работ по обновлению продукта (до двух раз в год)
- ✓ Дополнительные услуги за баллы*

Гарантированное время реагирования

Уровень значимости заявки	График обслуживания	Время реагирования**
Критический	24x7	до 1 часа
Высокий		до 2 часов
Средний	8x5***	до 4 рабочих часов
Низкий		до 6 рабочих часов

* Количество предоставляемых баллов зависит от стоимости сертификата на техническую поддержку.

** С момента получения заявки до первичного ответа специалиста технической поддержки с уведомлением о взятии заявки в работу

*** С 9:00 до 18:00 по московскому времени кроме субботы, воскресенья, официальных нерабочих праздничных дней в Российской Федерации.



Узнайте подробнее
о технической поддержке
продуктов Positive Technologies
или задайте вопрос экспертам

