

# Техническая поддержка DosGate

По умолчанию на выбор заказчика существует два уровня оказания услуг технической поддержки.

Поддержка	Описание
<b>DosGate Gold Support</b>	Поддержка 24/7/365. Включает в себя техническую поддержку уровня Gold: обновление системы и работа по ТАС-кейсам.
<b>DosGate Advanced Support</b>	Условия Gold Support + техническая поддержка в чате, комплексное сопровождение решения, в том числе удалённое управление инсталляцией (включено 40ч.), доступ к базе вредоносных сигнатур.

## Обновление системы

Включает предоставление обновлений программного обеспечения, исправлений уязвимостей, новых функциональных возможностей и оптимизаций производительности. Обновления предоставляются в рамках поддерживаемых версий продукта и могут включать рекомендации по установке.

## Обработка обращений по ТАС-кейсам

Техническая поддержка по зарегистрированным запросам пользователей (ТАС-кейсы). Включает диагностику проблем, рекомендации по настройке, помощь в устранении неисправностей, а также консультации по использованию продукта.

## Техническая поддержка в чате

Оперативная помощь специалистов в режиме онлайн-общения. Позволяет быстро решать вопросы, связанные с эксплуатацией, настройкой и устранением неисправностей. Подходит для консультаций в реальном времени без необходимости регистрации ТАС-кейса.

## Комплексное сопровождение решения

Включает полный цикл поддержки: анализ текущего состояния системы, рекомендации по оптимизации, помощь в адаптации решения под специфические требования заказчика, мониторинг работоспособности и консультирование по наилучшим практикам эксплуатации.

## **Удалённое управление инсталляцией (включено 40 часов)**

Удалённая техническая поддержка специалистов для настройки, обновления и устранения проблем в системе. В рамках пакета предоставляется до 40 часов удалённой работы.

## **Доступ к базе вредоносных сигнатур**

Обеспечивает актуальную защиту от угроз за счёт автоматического обновления базы сигнатур вредоносного трафика. Используется для проактивного выявления и блокировки потенциально опасных атак, фишинговых попыток и других видов вредоносной активности.

DosGate ведёт собственную обновляющуюся базу вредоносных сигнатур которая поддерживается внутренней командой аналитики ServicePipe и обновляется каждый час. База вредоносных сигнатур применяется на решении в автоматическом или полу-автоматическом режиме