



Bitdefender

Tips and Tricks per MSP



Roberto Novasconi - Avangate Security
Senior Support and Training Specialist

Bitdefender
AUTHORIZED DISTRIBUTOR

GravityZone - Tips and Tricks per MSP

Agenda

1. Licensing Mensile vs Prepagato
2. Branding
3. Attivazione Cliente con licenze mensili
4. Policy Modeling:
default policy, modelli ed Inheritance roles
5. Installation Packages
6. Network - NEWS
7. Dashboard del MSP
8. Report
9. Rilevamenti Indesiderati
10. Endpoint e Monthly License
11. Report Utilizzo licenze mensili
12. Sospendere/Riattivare clienti
13. Fatturazione clienti a consumo
14. Usiamo i Custom Fields
15. Spunti - Automazione customer provisioning
16. Spunti - Risk Management per l'Upsell
17. Spunti - Classificazione clienti
18. Integrazioni
19. Help & Support
20. Q & A



1. Licensing mensile vs prepagato

Licensing Mensile (MSP)

Formula **pay-per-use**, servizi **a-la-cart**

Granularità **mensile**

Min 1 endpoint , **qualsiasi** numero di **server**

Prezzi unitari **costanti**

costi flessibili e facili da calcolare

Increase/upgrade immediato **self-service**

Decrease/downgrade **immediato**
senza preventivo ordine

Termini e condizioni per i ServiceProvider

<https://www.bitdefender.it/site/view/legal-terms-xsp.html>

Licensing Prepagato (UTENTE FINALE)

Formula **prepagata**, **pacchetto di servizi**

Granularità **annuale**

Min 3|5 endpoint, **max 35% server**

Prezzi unitari **variabili**

per dimensioni, durata, tipologie di utenza

Increase/upgrade **su preventivo/ordine**

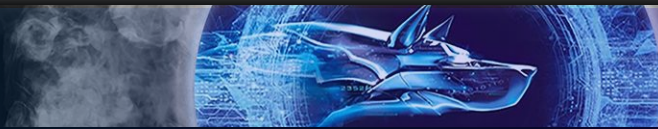
Decrease/downgrade **non previsto**

Termini e condizioni di licenza enduser (EULA)

<https://www.bitdefender.it/site/view/eula-business-solutions.html>



AVANGATE
by ELOVADE ▲



2. Branding

Customer Company

Add Company

1
Company details

For Partners, the Network Inventory includes the company's own network and the networks of their customers, recursively.

- ☒ The company manages endpoint security
- ☒ The company's Partner can assist with the security management

PRIMARY ACCOUNT (OPTIONAL)

Add a primary user account for this company.

Bldefender Partners who can assist with security management, have access to the company's GravityZone assets from their account.

Full name:

Email address:

Timezone:

Language:

ADDITIONAL COMPANY DETAILS (OPTIONAL)

Provide additional contact information, and logos for customizing GravityZone Control Center

Registered address:

Phone number:

Logo in Control Center: 

200px x 30px size, png or jpg format
[Upload logo](#) [Reset to default](#)

Policy

[Add] My policy / Policy / Details

Search (min. 3 characters)

GENERAL

Policy

Details

Inheritance rules

Agent

Relay

PROTECTION & MONITORING

Antimalware

Sandbox Analyzer

Firewall

Network Protection

Patch Management

Device Control

Policy details

Name*:

☐ Allow other users to change this policy

History

Created by:

Created on:

Modified on:

Technical Support information

The Technical Support information is displayed in the agent's About window.

Website*:

Email*:

Phone*:

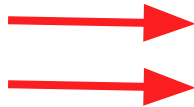


AVANGATE
by ELOVADE ▲



3. Attivazione cliente con licenze mensili

Raccomandati



LICENSING

Options*: Monthly Subscription

SUBSCRIPTION DETAILS

Subscription preferences:

☒ Reserve seats: 10 (41803 still available)

☒ Add subscription end date: 1 Jul 2026

After reaching the subscription end date, the company is suspended and the endpoints expire, unless auto-renewal is enabled.

☒ Set auto-renewal: 12

This option automatically extends the subscription validity by the number of months specified in the corresponding box.

☐ Select minimum usage: 0

The minimum number of endpoints that this company has committed to use on a monthly basis.



AVANGATE
by ELOVADE ▲



3. Attivazione cliente con licenze mensili - Protection model

Ignoriamo il
product type



Scegliamo il
Protection Model



PRODUCTS FOR OWN USE

With Endpoint Security, the company can access all features and add-ons available for Cloud Security for MSP. [Learn more](#)

Bitdefender EDR monitors the company's network to early uncover suspicious activity, and provides the tools to fight-off cyber-attacks. It is suited to coexist with an endpoint security solution from a different vendor. [Learn more](#)

Select product type*: Endpoint Security

Select protection model *:

☒ A la carte
Custom tailored protection allowing you to select the features that align with your specific requirements.

☐ Secure
Actionable threat intelligence and prevention, and real time threat detection and incident response.

☐ Secure Plus
Enhances the Secure model, by providing proactive incident response management services.

☐ Secure Extra
Build upon the Secure Plus model, enriching detection sources with Intelligence across your environment.

To activate the MDR service the company's direct Partner must have Contact details for MDR information filled in.

Protection models provide an additional level of customization to the Endpoint Security product. [Learn more](#)



AVANGATE
by ELOVADE ▲



GravityZone[®] Cloud Security for MSPs *Protection model (base endpoint licensing)*



A-LA-CARTE

CORE

Le fondamenta della Endpoint Protection. Tutto il resto in add-on.
Endpoint protection + Risk Management



SECURE

CORE
+ ATS
+ EDR

Rilevamento delle minacce e risposta agli incidenti in tempo reale, per garantire che nessuna minaccia digitale passi inosservata.
Prevenzione + Rilevamento + Risposta AUTOGESTITE



SECURE PLUS

SECURE
+ MDR

Sperimenta la protezione preventiva e la comodità di avere un team di esperti pronto a monitorare e rispondere 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
***Prevenzione + Rilevamento + Risposta
+ Monitoraggio e Supporto proattivo del SOC Bitdefender***



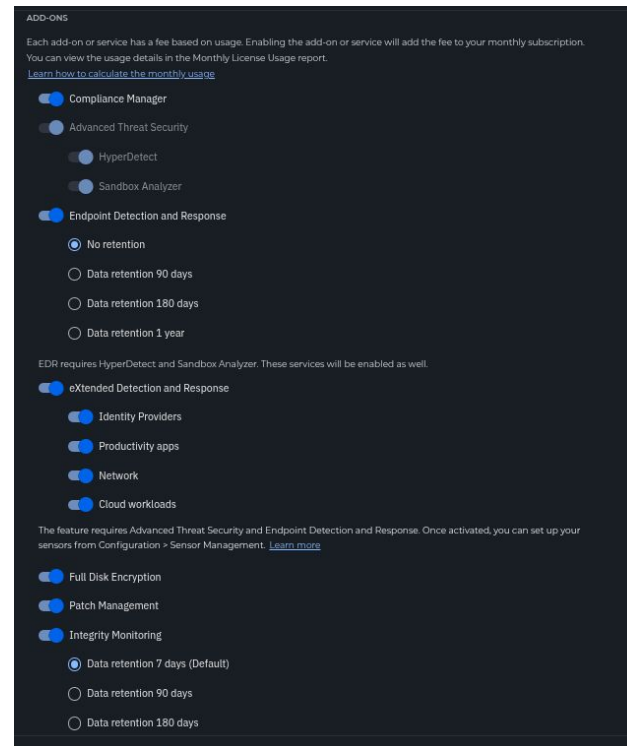
SECURE EXTRA

SECURE PLUS
+ XDR Sensor Identity
+ XDR Sensor Application

Le minacce premono su tutti i fronti. Inizia a guardare oltre gli endpoint.
***Prevenzione + Rilevamento + Risposta
+ Monitoraggio e Supporto proattivo del SOC Bitdefender
+ Visibilità estesa oltre il confine degli endpoint***

3. Attivazione cliente con licenze mensili - Add-on

Abilitiamo gli
Add-on



AVANGATE
by ELOVADE ▲



4. Policy Modeling - Preparazione e assegnazione Policy

- (una tantum) Creiamo una “**Master policy MSP**”
 - Cloniamo default policy dalla parent company
 - Personalizziamo la master policy (es. contatti tecnici)
- (una tantum) Creiamo una “**Default policy Clienti**”
 - cloniamo master policy MSP
 - ereditando sezioni dalla master policy
 - impostiamo “Default policy Clienti” come **default**
- (per ogni cliente) creiamo la “**Default policy [cliente]**”, clonando “Default policy Clienti”
- Assegno la “Default policy [cliente]” al nodo del cliente



5. Installation Package

1. Network/Packages

Creo il package del cliente

Indico il superset di moduli da installare

2. Scarico l'installer ed inizio il deploy, oppure **invio il link email**

Nota1

Non serve un package per il ruolo di relay. Possiamo installarlo post deploy con Task "Reconfigure Client".

Nota2

Per far sì che gli endpoint del cliente usino il relay con Update Server e Gateway, è necessario agire con account DEL CLIENTE .

Nota3

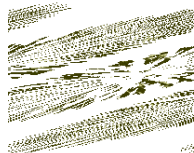
Se ci sono endpoint senza connettività internet, dopo deploy del relay, con account del cliente, creo il package ad hoc, riferito al relay (Deployer: Relay).



6. Network - NEWS

- **Nuove azioni:**

- Suspend endpoint protection
- Resume endpoint protection
- Move



Suspend/resume solo per endpoint Windows con BEST 7.9.20 o successivo.

- **Azioni ridisegnate:**

- Set as AD Integrator
- Remove AD Integrator
- Remove AD Integration

- **Nuovi filtri:**

- Security Issues
- Available policies
- Active policy
- Policy status
- Policy type
- Pending Activity
- Tags
- Logged-in users
- Container ID
- Container image name
- Migrated
- Deleted



7. Dashboard

Sempre

- **License:** License Status, Monthly License Usage
- **Stato Endpoint:** Endpoint Modules Status, Computers - Update Status
- **Attività:** Security Audit

In base ai servizi erogati

- **WebAccess Control:** Blocked Websistes
- **Device Control:** Blocked Devices
- **ATS:** HyperDetect Activity , Sandbox Analyzer Results
- **EDR:** Incident - Suspicious Activity Status
- **Patch Management:** Network Patch Status
- **Encryption:** Endpoint Encryption Status
- **FIM:** Integrity Monitoring Activity



8. Reports - pianificati per MSP

Type	Schedule	Reporting Interval
Monthly License Usage	Monthly, day 1, 07:00	Last Month
[Email Security] Monthly License Usage	Monthly, day 1, 07:00	Last Month
[Mobile Security] Monthly License Usage	Monthly, day 1, 07:00	Last Month
[Exchange] Monthly License Usage	Monthly, day 1, 07:00	Last Month

*Prevediamo l'invio email di questi report a chi si occupa di verifiche contabili.
E' bene archiviare questi report.*



8. Reports - pianificati per Cliente

Type	Schedule	Reporting Interval
Executive Summary	Monthly, day 1, 07:00	Last 30 days
Endpoint Encryption Status	Monthly, day 1, 07:00	N/A
MDR *	Monthly Report	Immediate
MDR *	Incident Report	Daily Digest
Security Audit	Monthly, day 1, 07:00	Last month

* In MDR Console, Notification Profiles

L'ultimo report generato per ogni pianificazione resta disponibile nella console del MSP, e può essere opzionalmente inoltrato a determinate mailbox del cliente e/o del MSP.



9. Rilevamenti indesiderati

1. individuare l'intervento
2. verifiche preliminari: autenticità ed origine file/URL; VirusTotal
3. segnalazione per rianalisi:
<https://www.bitdefender.com/business/submit/>
4. Esclusioni in policy per antimalware (file) e Network Protection (URL)
5. Liste di esclusione per file/processi



10. Endpoint e monthly license

1. Assegnazione licenze agli endpoint

L'endpoint che si connette a console e non dispone di una licenza del mese corrente, per uno o più servizi installati, ne richiede una.

La ottiene se la sua company ne ha disponibilità.

Se non si connette o la company non ne ha disponibilità NON attiva la licenza.

2. Notificare l'installazione over reservation

- imposto reservation = device in contratto + 1

- attivo la notifica per "License usage limit has been reached"

3. Esaminare le condizioni di Unlicensed Endpoints

- sezione Companies: "..., *N unlicensed*"

- Report Network Protection Status, export CSV

Campi License(s) **Expired**, License(s) **Trial**, License(s) **Pending**

Raffronto con il campo Last Seen



11. Verifica costi MSP

Report **da pianificare**, per giorno **1 del mese**, con **Interval: Last Month**

- **Monthly License Usage**
- **[Exchange] Monthly License Usage**
- **[Email Security] Monthly License Usage**
- **[Mobile Security] Monthly License Usage**

* possiamo generare il report on demand in qualsiasi momento

Per il **listino** delle licenze mensili, vedi

<https://nova.avangate.it> → Supporto → Materiale Marketing → Logo Bitdefender

Licenze mensili per MSP - Prezzi al Partner (PDF)



12. Sospendere/Riattivare Clienti

Sezione Companies

<Suspend>

Comporta la revoca Immediata della licenza ,

Tutti gli endpoint del cliente si disattivano entro 60 secondi.

Fintanto che il cliente è Suspended, non consuma ulteriori Monthly Licenses.

<Activate>

I computer online che richiedono una Monthly License la ottengono regolarmente.

Se erano online e disattivati, si riattivano, entro 60 secondi.

Attenzioni alle implicazioni legali: la sospensione del servizio deve essere prevista dalle condizioni di contratto con il cliente.



13. Fatturazione clienti a consumo

Documentazione GravityZone per i partner.

Capitolo **Public API**

paragrafo **licensing** → **getMonthlyUsage**

<https://www.bitdefender.com/business/support/en/77211-127109-getmonthlyusage.html>



AVANGATE
by ELOVADE ▲



14. Custom Fields

Esempi di custom fields:

id cliente, scadenza contratto, tipo di contratto, note

Definire i custom fields:

Companies/Custom fields

Valorizzare i Custom Fields:

Edit Company



15. Spunti - Automazione del provisioning - vendita

Esempio di workflow per attivare un cliente con API

In Documentazione **Public API**:

1. Companies → createCompany
2. Licensing → setMonthlySubscription
3. Packages → createPackage
4. Packages → getInstallationLinks

Companies → suspendCompany

Companies → activateCompany



16. Spunti - Upsell con Risk Management

- Risk Management → Companies view
- Order by “Severity” (prioritizzare le offerte di intervento)
- Vendita servizi x
 - correzione misconfiguration
 - patching (Patch Management)
 - cleanup utenti
 - ...



17. Spunti - Classificazione Clienti

Spunti per la Classificazione dei clienti

- **Classificazione operativa**

Network → Companies → Create Company folder

- **Classificazione commerciale/amministrativa**

Custom Fields: TipoCliente



18. Integrazioni - Cloud Platforms

GravityZone **Documentazione in linea**

Capitolo: **Integrations**

Sottocapitolo: **Cloud Platforms**

Cloud Platforms

- Amazon AWS (EC2)
- VMWare Tanzu



18. Integrazioni - Directory Service

GravityZone **Documentazione in linea**

Capitolo: **Integrations**

Sottocapitolo: **Directory Service**

Directory Service

- Microsoft Active Directory



18. Integrazioni - RMM and PSA platforms

GravityZone **Documentazione in linea**

Capitolo: **Integrations**

Sottocapitolo: **RMM and PSA platforms**

RMM and PSA platforms

- Kaseya VSA 9.5 e X
- Connectwise Automate
- Connectwise PSA
- Connectwise Asio
- Datto RMM



18. Integrazioni - SIEMs

GravityZone **Documentazione in linea**

Capitolo: **Integrations**

Sottocapitolo: **SIEMs**

SIEMs

- IBM QRadar
- Splunk
- Sumo Logic
- Azure Sentinel
- FortiSIEM
- Elastic SIEM
- LogRhythm
- Generic SIEMs without HTTPS listeners



Risorse per gli MSP

Bitdefender

- ★ PAN login - <https://pan.bitdefender.com>
Resource Center for MSP
https://pan.bitdefender.com/marketing/starter_pack/64c25929cc3d794e3c32b0e0
MSP → MSP Monthly subscription (listino MSP)
https://pan.bitdefender.com/keys/generate_cloud
- ★ GravityZone Cloud - Partners Guide
<https://www.bitdefender.com/business/support/en/77211-79436-welcome-to-gravityzone.html>
- ★ Bitdefender MASTERCLASS
<https://www.bitdefender.com/en-us/business/masterclass>
- ★ Bitdefender e-Learning
<https://elearning.bitdefender.com/>

Domande

GotoMeeting pannello Domande



contatti per i partner

Login AREA PARTER Avangate Security

<https://nova.avangate.it>

Chat

In alto a destra:

LiveSupport

Telefono

In alto a sinistra:

Linea Diretta Partner

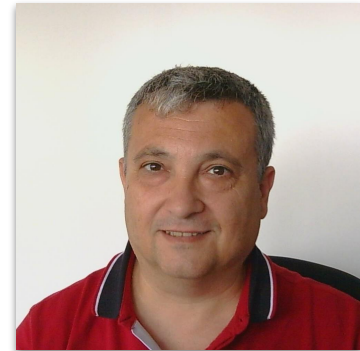
Ticket

Menu Supporto:

Inserisci una richiesta

Grazie

Bitdefender®



Roberto Novasconi

AVANGATE
by ELOVADE ▲