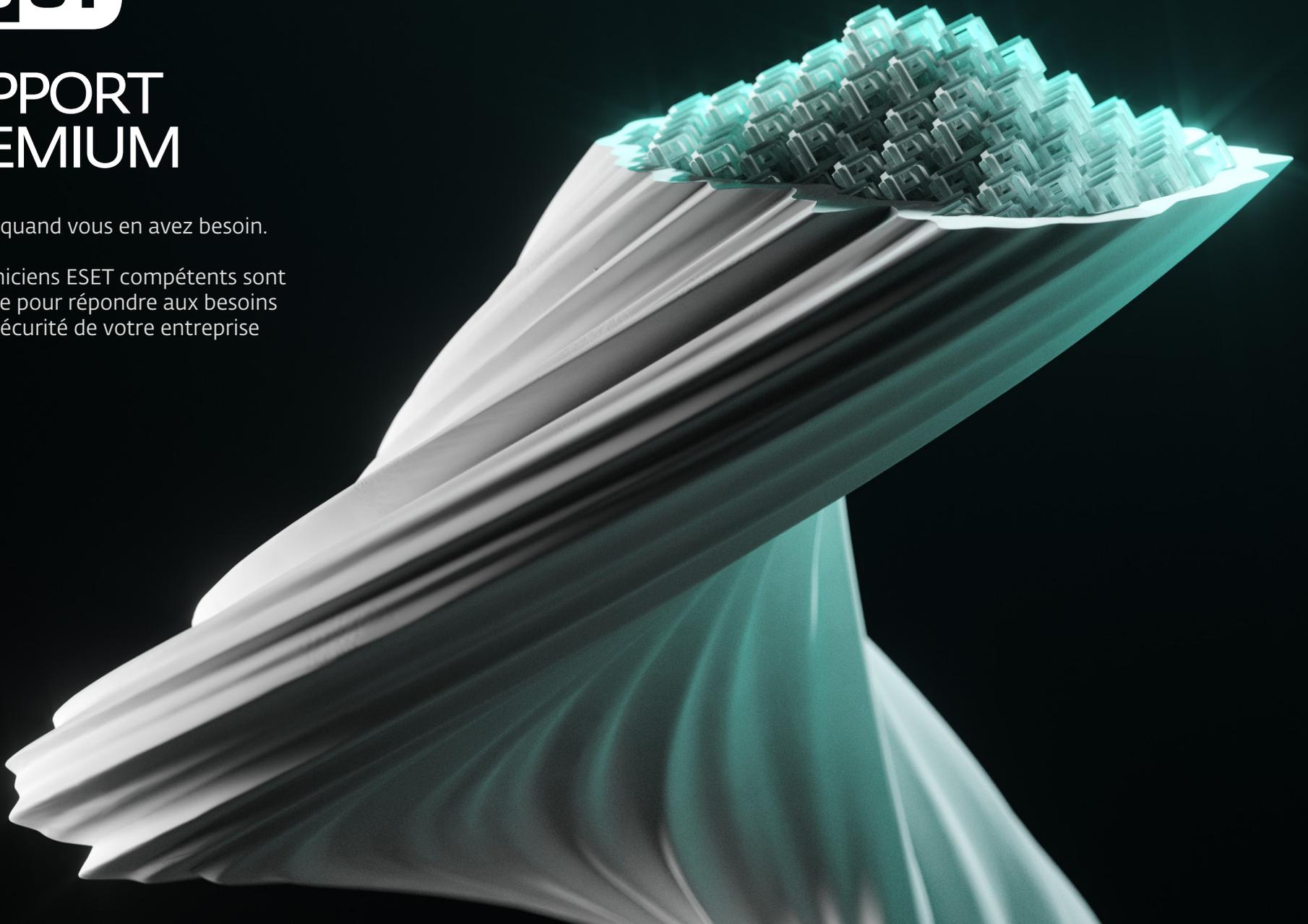


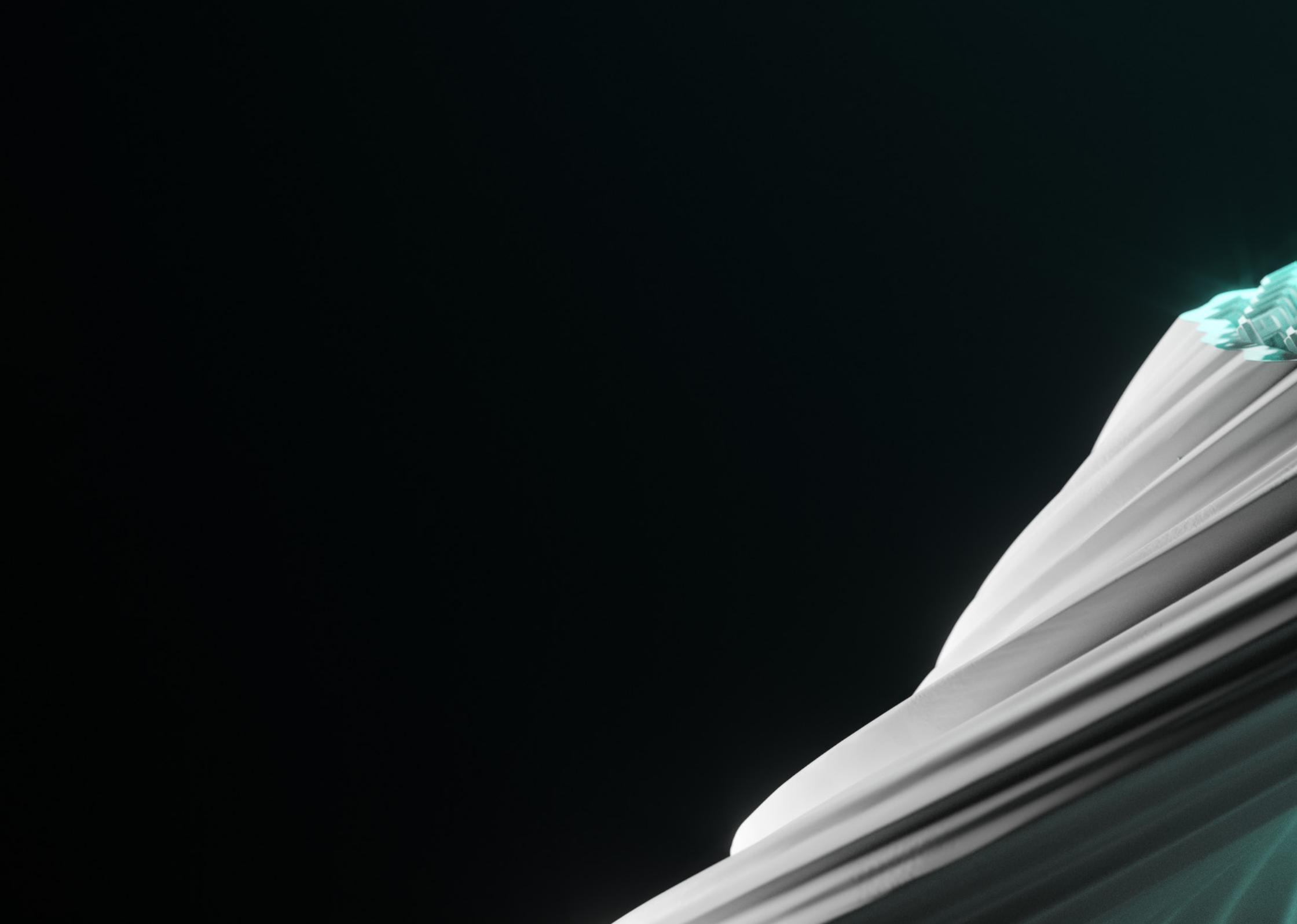


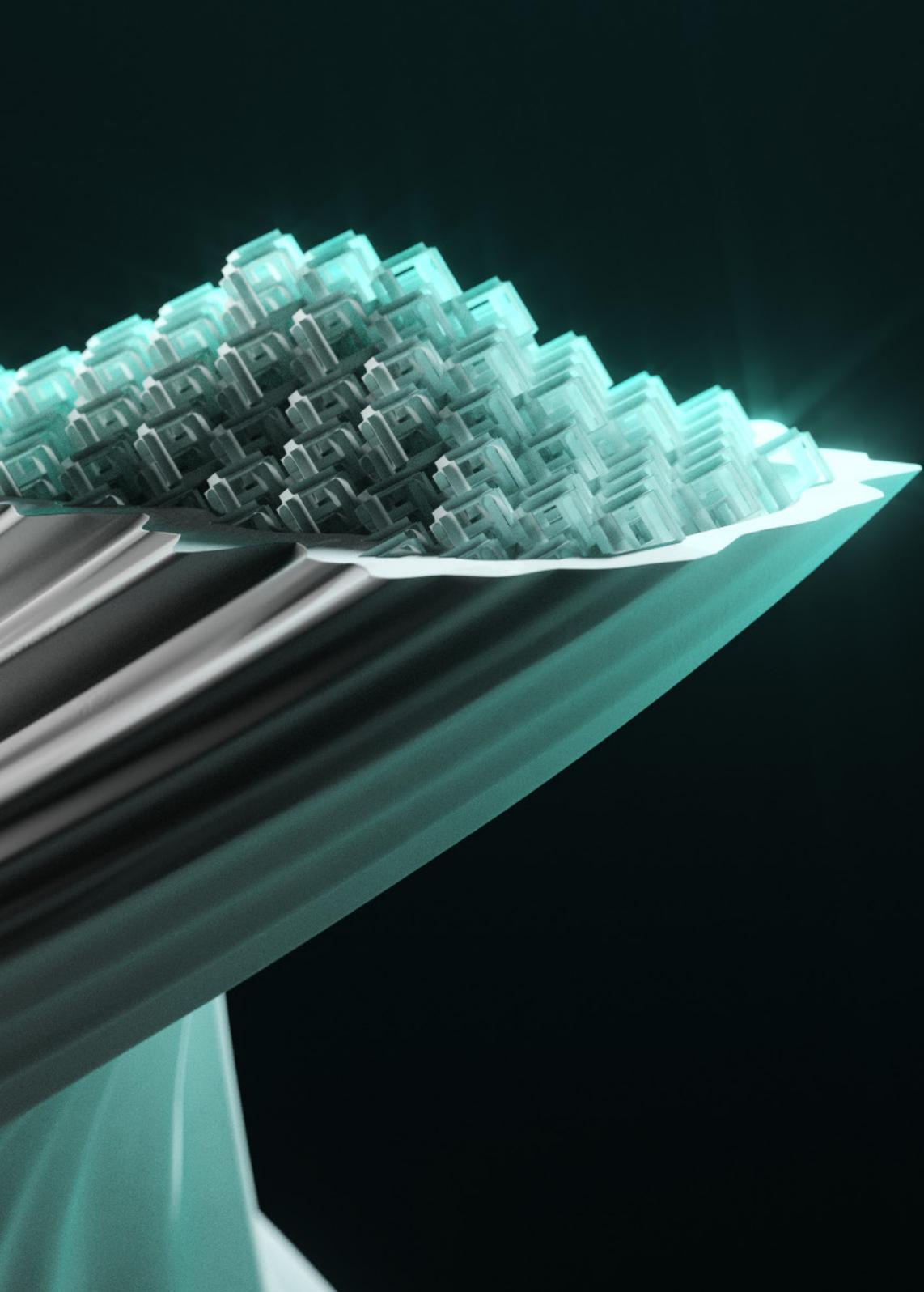
# SUPPORT PREMIUM

De l'aide, quand vous en avez besoin.

Des techniciens ESET compétents sont  
d'astreinte pour répondre aux besoins  
en cybersécurité de votre entreprise







# Qu'est-ce que le support ESET Premium ?

Le support ESET Premium est conçu pour répondre rapidement à vos questions, accélérer la résolution des problèmes, et vous aider à maximiser le potentiel de vos produits ESET.

Support ESET Premium Advanced :

- ◆ maximise les retours sur votre investissement dans les produits ESET
- ◆ réduit la complexité et assure la continuité opérationnelle de votre entreprise
- ◆ couvre l'ensemble du cycle de vie du produit, adapté à votre environnement spécifique
- ◆ vous aide à allouer efficacement les ressources de sécurité

# Pourquoi le support ESET Premium ?

## AUCUNE COURBE D'APPRENTISSAGE

Bien que nos produits soient conçus pour être intuitifs et qu'ils s'accompagnent d'une documentation complète, votre équipe informatique peut passer à côté de nombreuses fonctionnalités avancées ou ne pas bien comprendre certains paramètres du produit, ce qui peut l'empêcher d'effectuer des opérations essentielles.

## INTERVENTION PLUS RAPIDE, RÉOLUTION PLUS RAPIDE

Le support ESET Premium garantit une intervention 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur tout incident affectant le bon fonctionnement de votre environnement informatique.

## CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Le déploiement de nouveaux produits sans aucune connaissance préalable peut être délicat, même pour les entreprises disposant d'équipes informatiques ou de sécurité dédiées. Le déploiement et/ou la mise à jour de nouveaux produits dans des environnements de production sans l'expertise requise présente un risque sérieux pour la continuité des activités.

## UNE INTERVENTION ACCÉLÉRÉE

Le personnel d'assistance technique standard peut ne pas être familiarisé avec votre problème ou les détails de votre environnement. Il en va autrement lorsque vous contactez un expert ESET qui connaît votre infrastructure et qui est en mesure de résoudre le problème efficacement.

## AJUSTEMENT DE VOTRE MÉCANIQUE INFORMATIQUE

L'achat et le déploiement de produits de haute technologie ne garantissent malheureusement pas un fonctionnement transparent. Des combinaisons spécifiques de systèmes d'exploitation, de matériel et de logiciels provenant de différents fournisseurs peuvent provoquer des comportements inattendus. Laissez le déploiement aux experts qui sont en mesure de prévoir les conflits et les incompatibilités, et qui prendront rapidement les mesures qui s'imposent.

## CONFORMITÉ DES EXPERTS

De nombreux secteurs ont des politiques de conformité strictes qui imposent le déploiement des produits par des prestataires agréés.

# Choisissez le niveau de service correspondant à vos besoins

	SUPPORT ESET PREMIUM ESSENTIAL	SUPPORT ESET PREMIUM ADVANCED
DÉLAI DE RÉPONSE, PROBLÈME GRAVE (A).	2 heures	2 heures
DÉLAI DE RÉPONSE, PROBLÈME SÉRIEUX (B).	4 heures	4 heures
DÉLAI DE RÉPONSE, PROBLÈME COURANT (C).	1 jour ouvrable	1 jour ouvrable
DISPONIBILITÉ DU SUPPORT	24h/24, 7j/7, 365j/an	24h/24, 7j/7, 365j/an
POINT D'ENTRÉE DE L'APPELANT	Spécialistes chez le partenaire ESET ou experts du siège ESET	Spécialistes chez le partenaire ESET ou experts du siège ESET
CONTACTS CLIENTS	Illimité	Illimité
HIÉRARCHISATION DES APPELS PRIORITAIRES	Oui	Oui
TICKETS ÉLIGIBLES À UN TRAITEMENT AMÉLIORÉ	Limité	Illimité
GESTIONNAIRE DE COMPTE DÉDIÉ		Oui
ACCÈS PRIORITAIRE AUX ÉQUIPES DE DÉVELOPPEMENT		Oui
RÉSOLUTION PROACTIVE DES PROBLÈMES LIÉS AUX PRODUITS		Oui
DÉPLOIEMENT ET MISE À JOUR		1
HEALTHCHECK		1

# Contenu

## Support ESET Premium Essential

Un ensemble de services d'assistance produit garantis, hiérarchisés et accélérés, comprenant une analyse rapide et détaillée de tout problème, suivie de conseils de dépannage précis à toute heure du jour et de la nuit, y compris les week-ends et les jours fériés.

- ♦ Accès 24h/24, 7j/7, 365j/an aux experts ESET ayant des années d'expérience en sécurité informatique
- ♦ Réponse personnalisée— approche du « client est plus qu'un simple numéro »
- ♦ Résolution immédiate des problèmes techniques de l'environnement de sécurité de votre entreprise
- ♦ Réponse à un problème critique dans les minutes qui suivent son identification
- ♦ Accès prioritaire aux experts du siège d'ESET et même aux équipes de développement

# Contenu

## Support ESET Premium Essential



### MEILLEURE RÉACTIVITÉ

Avec le support ESET Premium Essential, vous bénéficiez d'un service de première classe pour traiter les incidents critiques de l'entreprise sous 120 minutes.



### STATUT PRIORITAIRE

Soyez assuré que tous les membres de votre équipe informatique auront la priorité dans la file d'attente : un nombre illimité de numéros de téléphone peut être enregistré.



### CONNEXION À DISTANCE

Demandez à nos experts de mettre en place une connexion à distance pour un dépannage plus rapide.



### APPROCHE LOCALISÉE

Une présence ESET locale permet une approche très locale. Combinée à l'expertise technique du siège social d'ESET, elle fournit la meilleure expérience ESET possible.

# Contenu

## Support ESET Premium Advanced

Assistance complète sur les produits ESET avec des privilèges d'assistance client nettement supérieurs. Toutes les étapes de mise en œuvre du produit sont couvertes, y compris l'installation et la configuration, les procédures de mise à jour, les contrôles réguliers de la configuration et la résolution proactive des problèmes liés au produit.

- ♦ Tous les avantages du support ESET Premium Essential
- ♦ Un responsable de compte technique pour chaque client
- ♦ Services informatifs proactifs
- ♦ Hiérarchisation des appels prioritaires

Chez ESET, nous estimons que le plus haut niveau de sécurité ne peut être atteint qu'en combinant technologie robuste et expertise humaine.

# Contenu

## Support ESET Premium Advanced

COMPREND TOUS LES AVANTAGES DU SUPPORT ESET PREMIUM **ESSENTIAL**, PLUS :



### **NOMBRE ILLIMITÉ DE REQUÊTES**

Avec le support ESET Premium Advanced, il n'y a aucune limite quant au nombre de requêtes éligibles pour un traitement amélioré.



### **GESTIONNAIRE DE COMPTE**

Un gestionnaire de compte dédié est parfaitement informé des spécifications de votre infrastructure et de votre environnement, et est prêt à fournir une assistance immédiate.



### **ANALYSE PRIORITAIRE**

Les tickets nécessitant une enquête auprès des équipes de développement sont traités en priorité par celles-ci.



### **SERVICE DEPLOYMENT & UPGRADE**

L'installation correcte et la configuration initiale des produits commerciaux ESET nouvellement achetés, uniquement effectuées par des professionnels ESET expérimentés et certifiés, garantissent leur fonctionnement optimal.



### **SERVICE HEALTHCHECK**

Les experts d'ESET effectuent une évaluation critique de l'implémentation actuelle des produits commerciaux ESET, qui est suivie d'un rapport détaillé et de recommandations pour une configuration plus efficace afin d'améliorer les performances des produits.



### **RÉSOLUTION PROACTIVE DES PROBLÈMES LIÉS AUX PRODUITS**

ESET communique continuellement des informations relatives aux produits et des alertes urgentes sur le site web ESET Knowledgebase, mais tous les administrateurs peuvent ne pas avoir assez de temps pour les suivre. Tenez-vous informé de toutes les actualités importantes sur les produits avec des recommandations utiles par notification directe (email ou appel).

# À propos d'ESET

Depuis plus de 30 ans, ESET® développe des logiciels et des services de sécurité informatiques à la pointe de la technologie. Ces solutions protègent et accompagnent les entreprises et les particuliers du monde entier contre des menaces en constante évolution. En tant que société entièrement détenue par des fonds privés, nous sommes libres d'œuvrer dans l'intérêt de nos clients pour fournir les meilleures technologies.

## ESET EN QUELQUES CHIFFRES

<b>+ 110 m</b> utilisateurs dans le monde	<b>+ 400 000</b> entreprises clientes	<b>+ 200</b> pays et territoires	<b>13</b> centres de recherche
---	---	--	--------------------------------------

## QUELQUES-UNS DE NOS CLIENTS



protégé par ESET depuis 2016  
plus de 14,000 endpoints



partenaire FAI depuis 2008  
2 millions d'utilisateurs



protégé par ESET depuis 2017  
plus de 14 000 endpoints



protégé par ESET depuis 2016  
plus de 4 000 boîtes mail

# Pourquoi choisir ESET

## QUELQUES-UNES DE NOS RÉCOMPENSES



## CERTIFICATION DE SÉCURITÉ ISO



### CERTIFICATION DE SÉCURITÉ ISO

ESET est conforme à ISO/CEI 27001:2013, une norme de sécurité internationalement reconnue et applicable dans la mise en œuvre et la gestion de la sécurité de l'information. La certification est accordée par l'organisme de certification tiers accrédité SGS. Elle démontre la conformité totale d'ESET aux meilleures pratiques du secteur.

## RECONNAISSANCE DES ANALYSTES

### FORRESTER®

ESET a été inclus dans l'enquête « Now Tech: Enterprise Detection And Response », rapport de Q1 2020 — Présentation par Forrester de 29 solutions de détection et de traitement des menaces pour entreprises.



ESET conserve son statut de Top Player dans le rapport Market Quadrant APT Protection de Radicati en 2021.

Gartner Peer Insights est une plateforme gratuite d'évaluation et de notation par des pairs conçue pour les décideurs en matière de logiciels et de services d'entreprise. Les évaluations sont soumises à un strict processus de validation et de modération pour garantir l'authenticité des informations. Les évaluations de Gartner Peer Insights sont des opinions subjectives d'utilisateurs finaux individuels qui s'appuient sur leurs propres expériences, et ne représentent pas les opinions de Gartner ou de ses affiliés.

