



PŘEHLED

PREMIUM SUPPORT

Pomoc, kdykoli ji potřebujete

Zkušení technici společnosti ESET
s rozsáhlými odbornými znalostmi
na podporu bezpečnosti IT ve vaší
firmě

Progress. Protected.

Pomoc, kdykoli ji potřebujete

Služba ESET Premium Support je navržena tak, abyste pohotově dostali odpovědi na všechny vaše dotazy, rychle vyřešili nastalé problémy a mohli naplno využít potenciál produktu ESET.

- Premium Support umožňuje dosáhnout maximální návratnosti investice do produktů ESET.
- Zajišťuje provozní kontinuitu vaší organizace.
- Pokrývá celý životní cyklus produktu podle specifických potřeb vašeho prostředí.
- Pomáhá efektivně přidělovat bezpečnostní zdroje.

Proč ESET Premium Support?

ŽÁDNÉ DALŠÍ UČENÍ

Produkty ESET jsou navrženy tak, aby byly intuitivní a měly rozsáhlou doprovodnou dokumentaci. Stále je však možné, že váš IT tým přehlédne pokročilé funkce nebo špatně pochopí konkrétní nastavení produktu, což mu může bránit v provádění kriticky důležitých operací.

RYCHLEJŠÍ ODEZVA, RYCHLEJŠÍ ŘEŠENÍ

ESET Premium Support zajišťuje garantovanou nepřetržitou schopnost reakce na jakýkoli incident, který ovlivňuje bezproblémové fungování vašeho IT prostředí.

ZAJIŠTĚNÍ KONTINUITY PODNIKÁNÍ

Nasazování nových produktů bez jakýchkoli předchozích znalostí může mít řadu úskalí, a to i pro organizace, které mají specializované bezpečnostní IT týmy. Nasazení nebo upgrade nových produktů do ostrého provozu bez potřebných odborných znalostí představuje vážné riziko pro kontinuitu podnikání.

RYCHLÁ REAKCE

Možnost přímého spojení s odborníkem společnosti ESET, který zná vaši infrastrukturu a dokáže problém vyřešit rychle a efektivně.

VYLADĚNÍ VAŠEHO IT PROSTŘEDÍ

Nákup a nasazení hi-tech produktů bohužel nezaručuje jejich bezproblémové fungování. Určité kombinace operačních systémů, hardwaru a softwaru od různých dodavatelů mohou vést k neočekávanému chování. Přenechte nasazení odborníkům, kteří dokáží předvídat konflikty a nekompatibilitu, a rychle přijmou správná opatření.

SOULAD S PRAVIDLY

V mnoha odvětvích platí přísné zásady zajištění souladu s pravidly, které vyžadují, aby produkty byly nasazovány autorizovanými dodavateli.

Zvolte si úroveň služby, která odpovídá požadavkům vaší organizace

eset
PREMIUM
SUPPORT
ESSENTIAL

eset
PREMIUM
SUPPORT
ADVANCED

DOBA REAKCE NA KRITICKOU UDÁLOST (A)	2 hodiny	2 hodiny
DOBA REAKCE NA ZÁVAŽNOU UDÁLOST (B)	4 hodiny	4 hodiny
DOBA REAKCE NA BĚŽNOU UDÁLOST (C)	24 hodin	24 hodin
DOSTUPNOST PODPORY	365 / 24 / 7	365 / 24 / 7
KONTAKTNÍ MÍSTO PRO VOLAJÍCÍHO	Specialisté u partnera společnosti ESET nebo experti (centrála společnosti ESET)	
KONTAKTY ZÁKAZNÍKA	Neomezené	Neomezené
ŘAZENÍ PŘEDNOSTNÍCH HOVORŮ DO FRONTY	Ano	Ano
TIKETY S NÁROKEM NA PŘEDNOSTNÍ VYŘÍZENÍ	Omezené	Neomezené
MANAŽER VYHRAZENÝ PRO KONKRÉTNÍHO KLIENTA		Ano
PŘEDNOSTNÍ PŘÍSTUP K VÝVOJOVÝM TÝMŮM		Ano
PROAKTIVNÍ INFORMAČNÍ SLUŽBY		Ano
NASAZENÍ A UPGRADE		1
KONTROLA STAVU		1



Co je obsahem?

Služba garantované, prioritní a zrychlené podpory produktu, včetně rychlé a podrobné analýzy jakýchkoli problémů a následného přesného poradenství při jejich řešení v kteroukoli denní či noční dobu, včetně víkendů a svátků.

- Nepřetržitý přístup k odborníkům společnosti ESET s dlouholetými zkušenostmi v oblasti bezpečnosti IT
- Odpovědi přizpůsobené vašim individuálním potřebám
- Okamžité řešení technických problémů souvisejících s bezpečností vaší organizace
- Reakce na kritické problémy do několika minut od jejich zjištění
- Přednostní přístup k odborníkům z centrály společnosti ESET, a dokonce i k vývojovým týmům



RYCHLEJŠÍ REAKCE

ESET Premium Support Essential vám zajistí prvotřídní servis s reakcí na incidenty ohrožující fungování firmy do 120 minut.



PŘEDNOSTNÍ ODBAVENÍ

Všichni členové vašeho IT týmu budou zařazeni do fronty přednostního odbavení, zaregistrovat je možné neomezený počet telefonních čísel.



VZDÁLENÉ PŘIPOJENÍ

Požádejte naše odborníky o zřízení vzdáleného připojení umožňujícího rychlejší řešení problémů.



MÍSTNÍ PODPORA

Využijte místní podporu, která v kombinaci s odbornými znalostmi techniků z centrály společnosti ESET zaručí, že budete s používáním produktů ESET naprosto spokojeni.



Co je obsahem?

Kompletní podpora produktů ESET s nárokem na nadstandardní technickou podporu. Zahrnuje všechny fáze implementace produktu včetně instalace a nastavení, postupů při upgradu, pravidelných kontrol konfigurace a proaktivního řešení problémů.

- Technický manažer pro každého klienta
- Proaktivní informační služby
- Řazení přednostních hovorů do fronty

**ZAHRNUJE VŠECHNY VÝHODY
SLUŽBY ESET PREMIUM SUPPORT
ESSENTIAL A NÁSLEDUJÍCÍ:**



NEOMEZENÝ POČET DOTAZŮ

S ESET Premium Support Advanced neexistuje žádné omezení počtu dotazů, které mají nárok na přednostní vyřízení.



TECHNICKÝ MANAŽER PRO ZÁKAZNÍKY

Manažer přidělený přímo vaší společnosti s rozsáhlými znalostmi vaší infrastruktury a prostředí, který je připraven poskytnout okamžitou podporu.



PŘEDNOSTNÍ ANALÝZA

Tikety, které vyžadují analýzu, vyřizují naše vývojové týmy přednostně.



SLUŽBA KONTROLY STAVU

Odborníci společnosti ESET provedou kritickou analýzu současné implementace firemních produktů ESET a následně vypracují podrobnou zprávu a doporučení pro efektivnější konfiguraci, která zlepší výkonnost produktů.



PROAKTIVNÍ ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ S PRODUKTY

ESET zveřejňuje informace o produktech a naléhavá upozornění na webových stránkách znalostní báze společnosti ESET, ale ne všichni správci mají dostatek času je sledovat. Dostávejte e-mailem nebo telefonicky oznámení o všech významných aktualizacích produktů s doporučeními příslušných akcí



SLUŽBA NASAZENÍ A UPGRADE

Zkušení a certifikovaní odborníci společnosti ESET se postarají o instalaci a počáteční konfiguraci, aby zaručili optimální provozní podmínky.

O společnosti ESET

Digitální zabezpečení nové generace

ZASTAVIT HROZBY JE FAJN. ALE JEŠTĚ LEPŠÍ JE JIM PŘEDCHÁZET.

Na rozdíl od standardních řešení, která se soustředí na reakci na hrozby teprve po jejich výskytu, ESET nabízí jedinečný preventivní přístup využívající umělou inteligenci, podporovaný odbornými znalostmi, renomovanou globální službou Threat Intelligence a rozsáhlou výzkumnou sítí vedenou uznávanými specialisty – to vše pro neustálé zdokonalování našich vícevrstevných bezpečnostních technologií.

Zažijte bezkonkurenční ochranu před ransomwarem, phishingem, hrozbami nultého dne a cílenými útoky s naší oceňovanou cloudovou XDR platformou kybernetické bezpečnosti, která kombinuje prevenci nové generace, detekci a proaktivní vyhledávání hrozeb. Naše vysoce přizpůsobitelná řešení zahrnují lokální podporu. Nabízejí minimální dopad na výkon koncových bodů, identifikují a neutralizují vznikající hrozby dříve, než mohou být spuštěny, zajišťují kontinuitu podnikání a snižují náklady na implementaci a správu.

Zajistěte bezpečí své firmy se společností ESET.

ESET V ČÍSLECH

1mln+

chráněných
uživatelů
internetu

400+ tisíc

firemních
zákazníků

200

zemí
a oblastí

13

globálních
výzkumných
center

UZNÁNÍ V OBORU



Společnost ESET obdržela ocenění díky více než 700 recenzím shromážděným v databázi Gartner Peer Insights.



Společnost ESET získala ocenění 2023 Tech Cares Award od společnosti TrustRadius za přínos komunitě.

UZNÁNÍ OD ANALYTIKŮ



V roce 2023 IDC zařadila ESET mezi 5 nejlepších dodavatelů threat intelligence.



Společnost ESET byla již počtvrté v řadě oceněna jako „nejlepší hráč“ v kvadrantu trhu s ochranou proti pokročilým perzistentním hrozbám (APT) Radicati 2023.



ESET je nejvýznamnějším nezávislým dodavatelem kyberbezpečnostního softwaru a patří mezi 10 nejlepších z 354 dodavatelů rámce MITRE ATT&CK.

BEZPEČNOSTNÍ CERTIFIKÁT ISO



Společnost ESET splňuje požadavky normy ISO/IEC 27001:2013, která je mezinárodně uznávanou a platnou bezpečnostní normou v oblasti zavádění a řízení bezpečnosti informací. Certifikaci uděluje akreditovaný externí certifikační orgán SGS. Prokazuje, že se ESET plně řídí špičkovými osvědčenými postupy.

NĚKTEŘÍ Z NAŠICH ZÁKAZNÍKŮ



Chráněno produkty ESET od roku 2017, více než 9 000 koncových zařízení



Chráněno produkty ESET od roku 2016, více než 4 000 poštovních schránek



Chráněno produkty ESET od roku 2016, více než 32 000 koncových zařízení



Partnerem zabezpečení ISP od roku 2008, 2 miliony zákazníků

NĚKTERÁ Z NAŠICH NEJVYŠŠÍCH OCENĚNÍ



“IMPLEMENTACE BYLA VELMI JEDNODUCHÁ. VE SPOLUPRÁCI S DOBRĚ VYŠKOLENÝMI TECHNICKÝMI PRACOVNÍKY SPOLEČNOSTI ESET JSME NAŠE NOVÉ BEZPEČNOSTNÍ ŘEŠENÍ ESET ZPROVOZNILI BĚHEM NĚKOLIKA HODIN.”

IT manažer, Diamantis Masoutis S.A.,
Recko, více než 6 000 zařízení



“BYLI JSME NADŠENI PODPOROU, KTERÉ SE NÁM DOSTALO. KROMĚ TOHO, ŽE SE JEDNÁ O SKVĚLÝ PRODUKT, NÁS VYNIKAJÍCÍ PODPORA PŘIMĚLA K TOMU, ABYCHOM VŠECHNY SYSTÉMY SPOLEČNOSTI PRIMORIS PŘEVEDLI NA SYSTÉM ESET JAKO CELEK.”

Joshua Collins, manažer provozu datového centra,
Primoris Services Corporation, USA, více než 4 000 zařízení

