



# PREMIUM SUPPORT

Ayuda, siempre que la necesites

Técnicos especialistas de ESET con  
amplia experiencia en seguridad  
informática para tu empresa

Progress. Protected.

# El soporte que necesitas

El Soporte Premium de ESET está diseñado para responder a tus consultas con prontitud, resolver problemas rápidamente y ayudarte a obtener todo el potencial de tus productos ESET.

- El soporte Premium te garantiza el máximo rendimiento de tu inversión en productos ESET
- Reduce la complejidad de la gestión de tu seguridad
- Se garantiza la continuidad operativa de tu empresa
- Cubre todo el ciclo de vida de cada producto, adaptado a cada entorno específico
- Con el Soporte Premium, puedes asignar los recursos de seguridad de forma más eficiente

## Cómo te beneficiarás

### YA NO ES NECESARIO APRENDER

Los productos de ESET están diseñados para ser intuitivos y cuentan con una completa documentación de acompañamiento. Sin embargo, es posible que tu equipo de IT pase por alto funciones avanzadas o que no entienda determinadas configuraciones del producto, lo que podría impedirles ejecutar operaciones críticas.

### RESPUESTA Y RESOLUCIÓN MÁS RÁPIDAS

El Soporte Premium de ESET ofrece una respuesta garantizada las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ante cualquier incidencia que afecte al buen funcionamiento de tu entorno de IT.

### GARANTIZA LA CONTINUIDAD DE LA ACTIVIDAD

La implementación de nuevos productos sin conocimientos previos puede resultar complicada incluso para las empresas que cuentan con equipos especializados en seguridad e informática. La implementación o actualización de nuevos productos en entornos activos sin los conocimientos necesarios supone un grave riesgo para la continuidad de la empresa.

### UNA RESPUESTA RÁPIDA

Ponte en contacto directamente con un experto de ESET que conozca tu infraestructura y sea capaz de resolver el problema de forma rápida y eficaz.

### PUESTA A PUNTO DE TU EQUIPO IT

Lamentablemente, la compra e implementación de productos de alta tecnología no garantiza su perfecto funcionamiento. Las combinaciones específicas de sistemas operativos, hardware y software de distintos proveedores pueden provocar comportamientos inesperados. Deja la implementación en manos de expertos que puedan prever conflictos e incompatibilidades y tomen rápidamente las medidas adecuadas.

### CUMPLIMIENTO

Muchos sectores tienen normas de cumplimiento estrictas que exigen que los productos sean implementados por proveedores autorizados.

# Elige el nivel de servicio que se adapte a los requisitos de tu empresa

**eset**

PREMIUM  
SUPPORT  
ESSENTIAL

**eset**

PREMIUM  
SUPPORT  
ADVANCED

<b>Gravedad crítica (A) tiempo de respuesta</b>	2 horas	2 horas
<b>Gravedad importante (B) tiempo de respuesta</b>	4 horas	4 horas
<b>Gravedad normal (C) tiempo de respuesta</b>	24 horas	24 horas
<b>Disponibilidad de soporte</b>	365 / 24 / 7	365 / 24 / 7
<b>Punto de entrada de llamadas</b>	Especialista certificado de ESET	Especialista certificado de ESET
<b>Contacto de clientes</b>	Ilimitados	Ilimitados
<b>Prioridad en llamadas de soporte</b>	Sí	Sí
<b>Tickets para el tratamiento Premium</b>	No	Ilimitados
<b>Gestor de cuentas dedicado</b>		Sí
<b>Acceso prioritario a los equipos de desarrollo</b>		Sí
<b>Resolución proactiva de incidentes</b>		Sí
<b>Implementación y actualización</b>		1
<b>HealthCheck</b>		1



## ¿Qué ofrece?

Un paquete de soporte de producto que garantiza, prioriza, acelera e incluye un análisis rápido y detallado de cualquier incidente, seguido de un asesoramiento preciso para la resolución del mismo a cualquier hora del día o de la noche, incluidos los fines de semana y los días festivos.

- Acceso 365/24/7 a expertos de ESET con años de experiencia en seguridad informática
- Respuestas adaptadas a tus necesidades
- Permite la resolución inmediata de problemas técnicos en el entorno de seguridad de tu empresa
- Recibe una respuesta a una incidencia crítica a los pocos minutos de haberla detectado
- Acceso prioritario a los expertos de la sede central de ESET e incluso a los equipos de desarrollo



### RESPUESTA INMEDIATA

Con ESET Premium Support Essential obtén un servicio de primer nivel para responder a incidencias críticas para la empresa en menos de 120 minutos.



### MÁXIMA PRIORIDAD

Obtén la seguridad de que todos los miembros de tu equipo informático tendrán prioridad, se puede registrar una cantidad ilimitada de números de teléfono.



### CONEXIÓN REMOTA

Solicita a nuestros expertos que establezcan una conexión remota para una resolución de incidencias más rápida.



### SOPORTE LOCAL

Obtén soporte local, combinado con la experiencia técnica de ESET HQ, para obtener como resultado el más alto nivel de seguridad.



PREMIUM SUPPORT ADVANCED

## ¿Qué ofrece?

Soporte completo de productos ESET con privilegios superiores de atención al cliente. Cubre todas las etapas de la implementación del producto, incluidas la instalación y la configuración, los procedimientos de actualización, las comprobaciones periódicas de la misma y la resolución proactiva de las incidencias del producto.

- Gestor técnico de cuentas para cada cliente
- Servicios informáticos proactivos
- Prioridad de llamadas

**INCLUYE TODAS LAS VENTAJAS DE ESET PREMIUM SUPPORT ESSENTIAL, ADEMÁS DE LO SIGUIENTE**



### CONSULTAS ILIMITADAS

Con el paquete ESET Premium Support Advanced, no hay límites en el número de consultas que pueden recibir un tratamiento premium.



### GESTOR TÉCNICO DE CUENTAS

Un gestor de cuentas dedicado está plenamente informado de las especificaciones de tu infraestructura y entorno, y está preparado para proporcionarte soporte para una resolución inmediata.



### INVESTIGACIÓN PRIORITARIA

Los tickets que requieren una investigación de desarrollo reciben un tratamiento prioritario por parte de nuestros equipos de desarrollo.



### SERVICIO HEALTHCHECK

Los expertos de ESET realizan una evaluación crítica de la implementación actual de los productos para empresa de ESET, seguida de un informe detallado y recomendaciones para una configuración más eficaz que mejore el rendimiento de los productos.



### RESOLUCIÓN PROACTIVA DE LOS INCIDENTES

ESET publica información relacionada con los productos y alertas urgentes en el sitio web de ESET Knowledgebase (base de conocimiento), pero no todos los administradores tienen tiempo suficiente para seguirlas. Recibe notificaciones por correo electrónico o teléfono de todas las actualizaciones de productos importantes con recomendaciones prácticas.



### SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Profesionales experimentados y certificados de ESET realizan la instalación y la configuración inicial para garantizar unas condiciones de funcionamiento óptimas.

# Acercas de ESET

## Seguridad digital de última generación para las empresas

### NO SOLO DETENEMOS LAS FILTRACIONES, SINO QUE LAS PREVENIMOS

A diferencia de las soluciones convencionales que se centran en reaccionar ante las amenazas después de que se hayan ejecutado, ESET ofrece un enfoque inigualable de prevención basado en IA respaldado por experiencia humana, reconocida Inteligencia de Amenazas y una extensa red de I+D liderada por investigadores de gran prestigio. Todo ello para la innovación continua de nuestra tecnología de seguridad multicapa.

Disfruta de una protección inigualable frente al ransomware, el phishing, las amenazas de día cero y los ataques dirigidos con nuestra galardonada plataforma de ciberseguridad XDR basada en la nube que combina funciones de prevención y detección proactiva de amenazas de última generación. Nuestras soluciones altamente personalizables incluyen soporte hiperlocal. Ofrecen un impacto mínimo en el rendimiento, identifican y neutralizan las amenazas emergentes antes de que puedan ejecutarse, garantizan la continuidad del negocio y reducen los costes de implementación y gestión.

En un mundo donde la tecnología permite el progreso, protege tu negocio con ESET.

### ESET EN CIFRAS

**+1000M**

de usuarios  
seguros en  
todo el mundo

**+400k**

clientes de  
empresa

**200**

países y  
territorios

**13**

centros de I + D  
en el mundo

### RECONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA



ESET es reconocida por más de 700 reseñas recopiladas en Gartner Peer Insights



ESET es reconocida por su contribución a la comunidad con el premio 2023 Tech Cares de TrustRadius

### RECONOCIMIENTO DE LOS ANALISTAS



En 2023, IDC situó a ESET entre los cinco principales proveedores de inteligencia de amenazas y destacó el perfil de ESET Threat Intelligence.



ESET ha sido reconocido como un 'Top Player' por cuarto año consecutivo en el Cuadrante de Mercado de Protección contra Amenazas Persistentes Avanzadas (APT) de Radicati en 2023.



ESET es la empresa independiente de software de ciberseguridad que más contribuye, y se encuentra entre las diez primeras de un total de 354 contribuidoras en MITRE ATT&CK.

## CERTIFICADO DE SEGURIDAD ISO



ESET cumple con la norma ISO/IEC 27001:2013, un estándar de seguridad reconocido internacionalmente para la implementación y gestión de la seguridad de la información. Esta certificación, otorgada por el organismo de certificación acreditado por terceros SGS, demuestra que ESET sigue plenamente las mejores prácticas líderes del sector.

## ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



Protegidos por ESET desde 2017 más de 9.000 endpoints



Protegidos por ESET desde 2016 con más de 4,000 buzones de correo

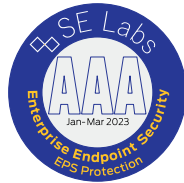


Protegidos por ESET desde 2016, más de 32.000 equipos



ISP security partner desde 2008 base de 2 millones de clientes

## ALGUNOS DE NUESTROS PREMIOS MÁS IMPORTANTES



**“LA APLICACIÓN FUE MUY SENCILLA GRACIAS A LA COLABORACIÓN CON EL PERSONAL TÉCNICO ALTAMENTE CUALIFICADO DE ESET. PUSIMOS EN MARCHA NUESTRA NUEVA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD ESET EN UNAS POCAS HORAS”**

Director de IT, Diamantis Masoutis S.A.,  
Grecia, más de 6.000 puestos



**“NOS QUEDAMOS MUY IMPRESIONADOS CON EL SOPORTE Y LA ASISTENCIA QUE RECIBIMOS. ADEMÁS DE SER UN GRAN PRODUCTO, LA EXCELENTE ATENCIÓN Y ASISTENCIA QUE RECIBIMOS FUE LO QUE REALMENTE NOS LLEVÓ A TRASLADAR TODOS LOS SISTEMAS DE PRIMORIS A ESET EN SU TOTALIDAD”.**

Joshua Collins, Director de operaciones de centros de datos, Primoris Services Corporation, EE.UU., más de 4.000 puestos

