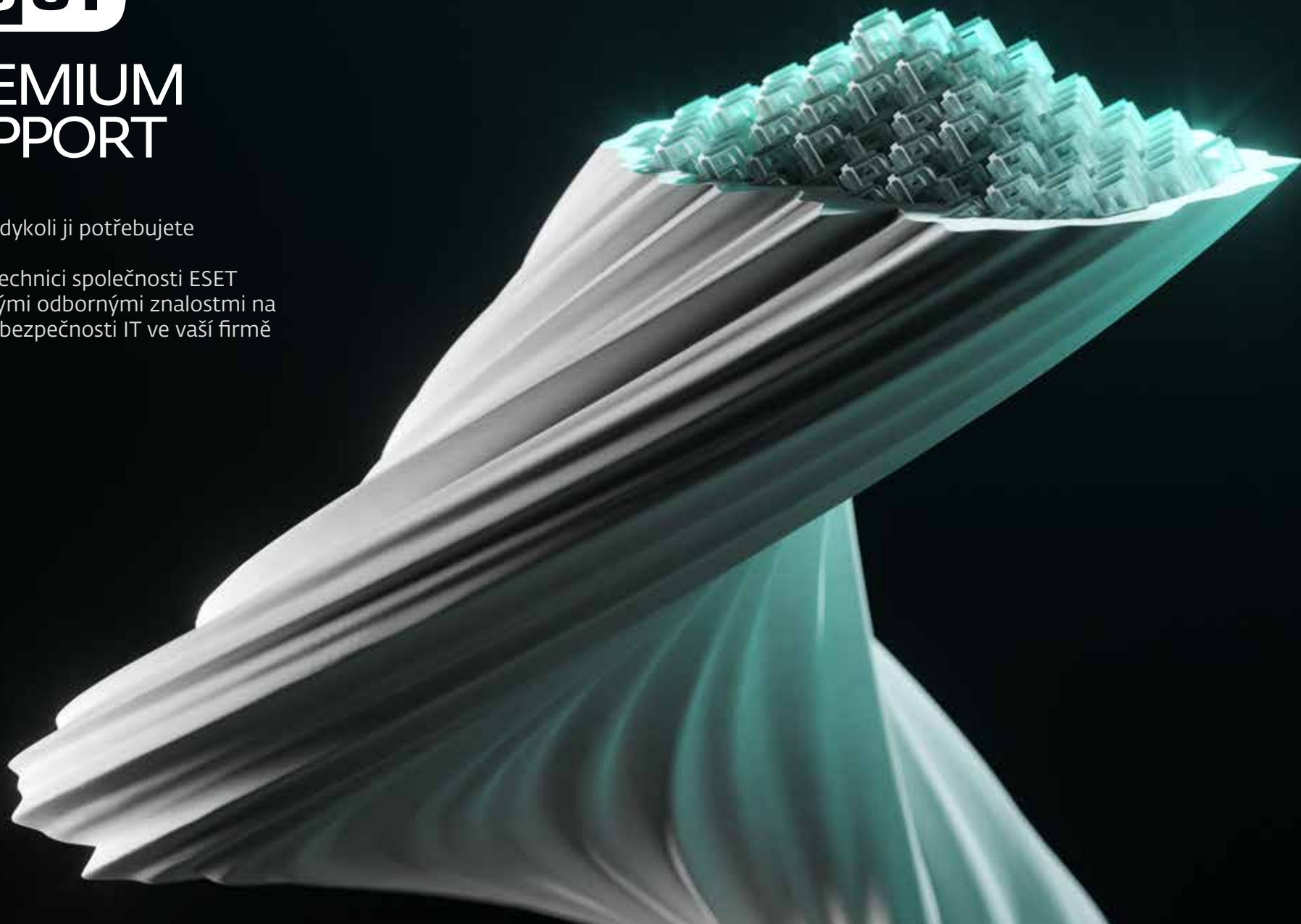


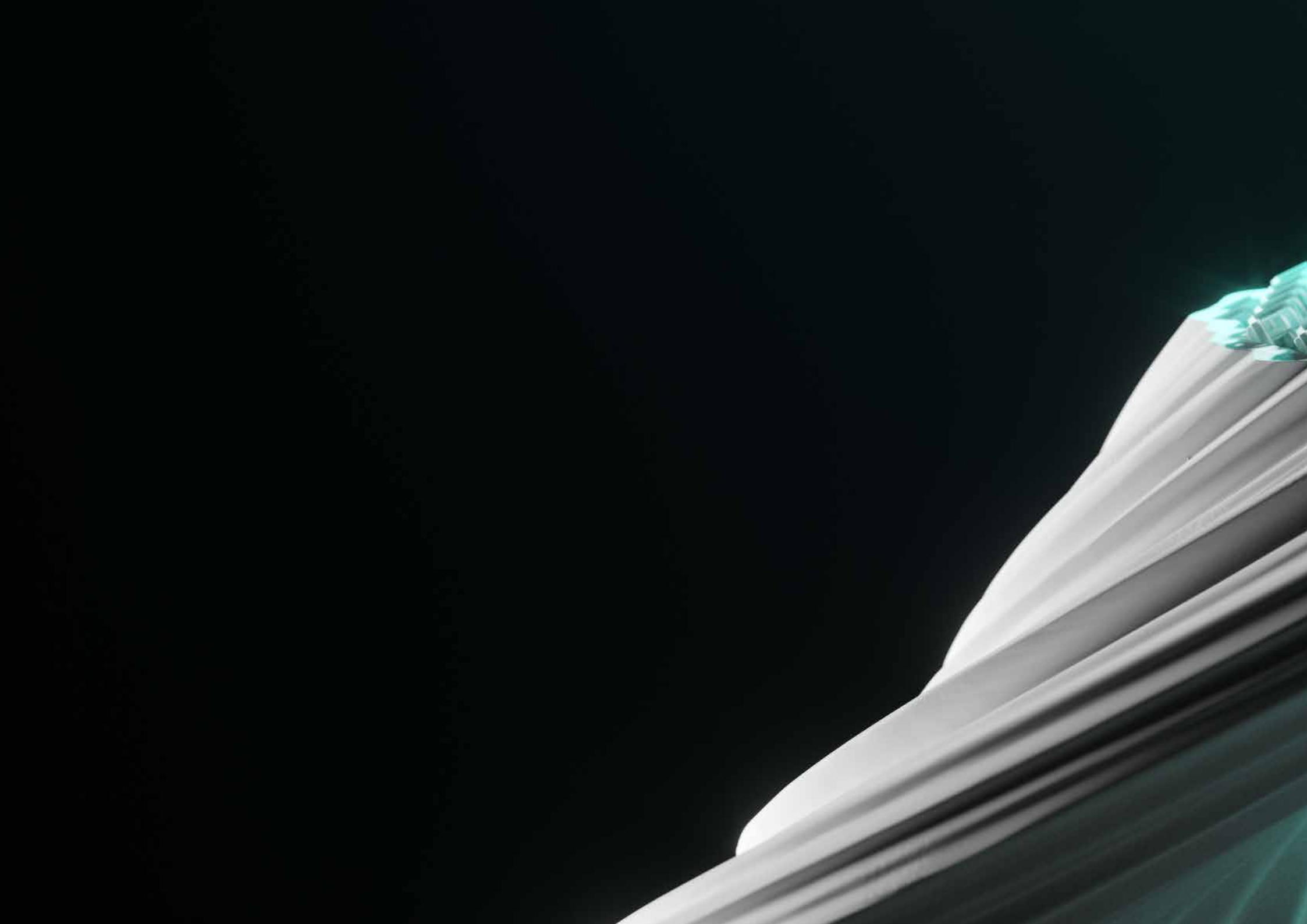


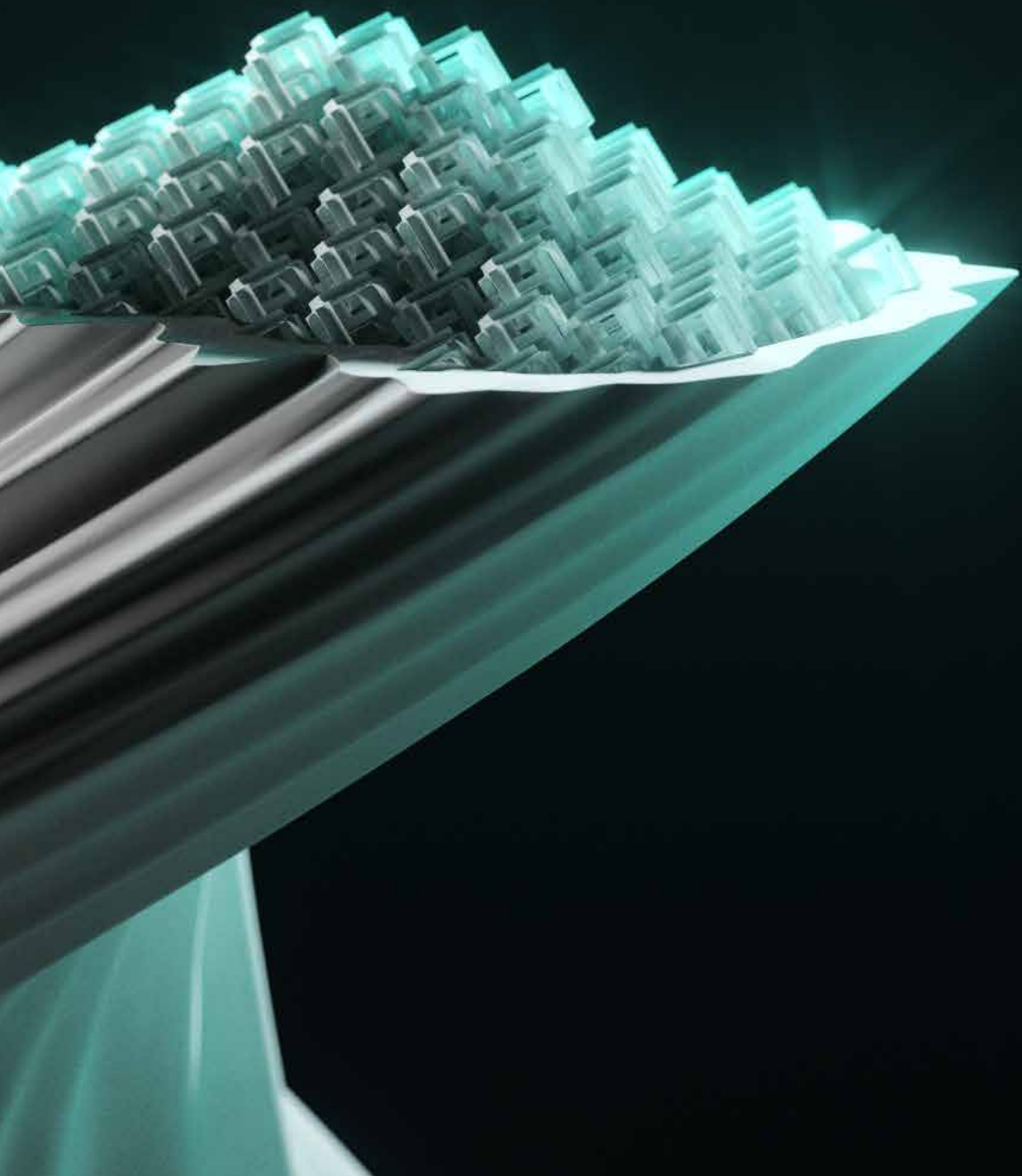
PREMIUM SUPPORT

Pomoc, kdykoli ji potřebujete

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







Co služba nabízí?

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

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)	1 pracovní den	1 pracovní den
DOSTUPNOST PODPORY	365 / 24 / 7	365 / 24 / 7
KONTAKTNÍ MÍSTO PRO VOLAJÍCÍHO	Specialisté u partnera společnosti ESET nebo experti (centrála společnosti ESET)	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

ESET Premium Support Essential?

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

Co je obsahem

ESET Premium Support Essential?



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

ESET Premium Support Advanced?

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.

- ♦ Všechny výhody ESET Premium Support Essential
- ♦ Technický manažer pro každého klienta
- ♦ Proaktivní informační služby
- ♦ Řazení přednostních hovorů do fronty

30 let boje proti kyberkriminalitě formou neustálých inovací. Ve společnosti ESET jsme přesvědčeni, že nejvyšší úroveň zabezpečení lze dosáhnout jedině kombinací robustních technologií a lidských znalostí.

Co je obsahem

ESET Premium Support Advanced?

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 NAsAZENÍ A UPGRADE

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



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.

O společnosti ESET

Společnost ESET® již více než 30 let vyvíjí špičkový bezpečnostní software a služby, které firemním i domácím uživatelům z celého světa poskytují komplexní, vícevrstvou ochranu před kybernetickými hrozbami. ESET se dlouhodobě řadí k průkopníkům strojového učení a cloudových technologií, které detekují malware, chrání před jeho průnikem a v reakci na něj podnikají příslušné akce. ESET je soukromá společnost a podporuje vědecký výzkum a vývoj po celém světě.

ESET V ČÍSLECH

**Více než
miliarda**

chráněných
uživatelů
internetu

**Více než
400 tisíc**

firemních
zákazníků

**Více než
200**

zemí
a oblastí

13

globálních
výzkumných
center

NĚKTEŘÍ Z NAŠICH ZÁKAZNÍKŮ



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



Partnerem zabezpečení ISP od roku 2008,
2 miliony zákazníků



**MITSUBISHI
MOTORS**

Drive your Ambition

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



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

BEZPEČNOSTNÍ CERTIFIKÁT ISO



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.

Proč zvolit ESET?

UZNÁNÍ OD ANALYTIKŮ



Společnost ESET byla v hodnocení IDC MarketScape označena za významného hráče v oblasti zabezpečení koncových bodů: Worldwide Modern Endpoint Security for Enterprises 2021 Vendor Assessment a IDC MarketScape: Modern Endpoint Security for Small and Midsize Businesses 2021 Vendor Assessment.



Společnost ESET získala druhým rokem po sobě titul Top Player ve zprávě Advanced Persistent Threat (APT) Protection – Market Quadrant 2021 společnosti Radicati.



Přísné hodnocení MITRE ATT&CK prokázalo nesporné kvality technologie ESET EDR a potvrdilo silnou vizi pro budoucnost nástroje ESET Inspect.

UZNÁNÍ V OBORU



Uznání jako zavedený dodavatel ve zprávě Gartner® Peer Insights™ „Voice of the Customer“: EPP z roku 2021



Společnost ESET získala ocenění 2021 Tech Cares Award od společnosti TrustRadius za přínos komunitě

NĚKTERÁ Z NAŠICH NEJVYŠŠÍCH OCENĚNÍ



Gartner, „Gartner® Peer Insights™ Voice of the Customer: Endpoint Protection Platforms“. Autor: Peer Contributors, 25. listopadu 2021. Společnost Gartner nepropaguje žádného dodavatele, produkt nebo službu, které uvádí ve svých výzkumných publikacích, a nedoporučuje uživatelům technologii, aby si vybírali pouze dodavatele s nejvyšším hodnocením nebo jiným označením. Výzkumné publikace Gartner obsahují názory výzkumné společnosti Gartner a neměly by být vykládány jako konstatování faktů. Společnost Gartner se zříká veškerých záruk, přímo vyjádřených nebo předpokládaných, včetně záruk obchodovatelnosti či vhodnosti pro určitý účel. Označení Gartner Peer Insights Customer First je ochranná známka a značka služby společnosti Gartner, Inc. a/nebo jejích přidružených společností a je zde použito se svolením. Program Gartner Peer Insights Customer First představuje závazek organizace získávat recenze od svých zákazníků pomocí strategií automatizovaného uvádění zdrojů a osvědčených postupů. Nevjadíují názory ani nepředstavují podporu společnosti Gartner nebo jejích přidružených společností.

Další informace: <https://blogs.gartner.com/reviews-pages/customer-first-landing-page/>



Digital Security
Progress. Protected.