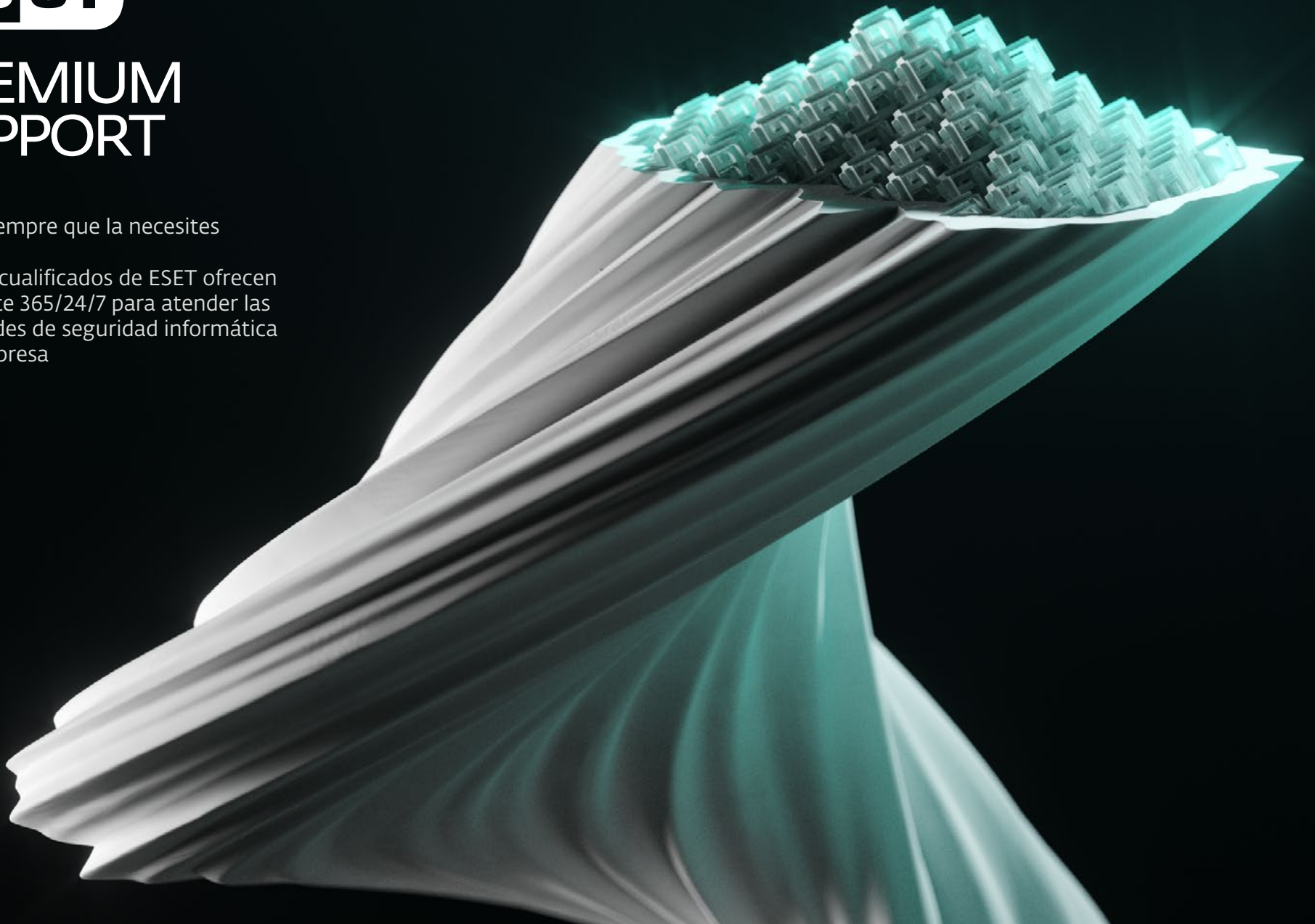




PREMIUM SUPPORT

Ayuda, siempre que la necesites

Técnicos cualificados de ESET ofrecen un soporte 365/24/7 para atender las necesidades de seguridad informática de tu empresa





¿Qué es ESET Premium Support?

ESET Premium Support se ha diseñado para responder a tus consultas con prontitud, resolver problemas rápidamente y ayudarte a utilizar todo el potencial de tus soluciones ESET.

ESET Premium Support:

- ◆ Te permite disfrutar del máximo rendimiento de tu inversión en soluciones ESET
- ◆ Reduce la complejidad y garantiza la continuidad operativa de tu empresa
- ◆ Cubre todo el ciclo de vida del producto y se adapta a tu entorno específico
- ◆ Te ayuda a asignar los recursos de seguridad de forma eficiente

¿Por qué ESET Premium Support?

LIBERA RECURSOS DE IT

Aunque nuestros productos se han diseñado para ser intuitivos y cuentan con una completa documentación complementaria, tu equipo de IT puede pasar por alto muchas funciones avanzadas que cambian las reglas del funcionamiento, o bien pueden no entender determinadas configuraciones del producto, lo que puede impedirles ejecutar operaciones vitales.

ASISTENCIA INMEDIATA

ESET Premium Support ofrece una respuesta garantizada, 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año, ante cualquier incidente que afecte al buen funcionamiento de tu entorno informático.

GARANTÍA DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

La implementación de nuevos productos sin conocimientos previos puede ser complicada incluso para empresas con equipos especializados de seguridad o de IT. La implementación y/o la actualización de nuevos productos en entornos activos sin la experiencia necesaria supone un grave riesgo para la continuidad del negocio.

RESPUESTA RÁPIDA Y SOPORTE DE CALIDAD

Es posible que el personal de asistencia técnica habitual no esté familiarizado con tu problema o con los detalles de tu entorno. Es muy diferente cuando contactas con un experto de ESET que conoce tu infraestructura y será capaz de resolver el contratiempo con eficacia.

PUESTA A PUNTO DE TU EQUIPO INFORMÁTICO

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 diferentes proveedores pueden causar comportamientos inesperados. Deja la implementación en manos de expertos que pueden prever dificultades e incompatibilidades y tomar rápidamente las soluciones adecuadas.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO EXPERTO

Muchos sectores tienen políticas de cumplimiento normativo estrictas que exigen que los productos sean instalados por proveedores autorizados.

Elige el nivel de servicio que se adapte a las necesidades de tu empresa

	ESET SOPORTE PREMIUM ESENCIAL	ESET SOPORTE PREMIUM AVANZADO
GRAVEDAD CRÍTICA (A) TIEMPO DE RESPUESTA	2 horas	2 horas
GRAVEDAD IMPORTANTE (B) TIEMPO DE RESPUESTA	4 horas	4 horas
GRAVEDAD NORMAL (C) TIEMPO DE RESPUESTA	1 día hábil	1 día hábil
DISPONIBILIDAD DE LA ASISTENCIA	365 / 24 / 7	365 / 24 / 7
PUNTO DE ENTRADA DE LLAMADAS	Especialistas de ESET o expertos (sede central de ESET)	Especialistas de ESET o expertos (sede central de ESET)
CONTACTOS DEL CLIENTE	Ilimitados	Ilimitados
PRIORIDAD EN LLAMADAS DE SOPORTE	Sí	Sí
PRIORIDAD DE INCIDENCIAS PARA TRATAMIENTO PREMIUM	Limitadas	Ilimitadas
GESTOR DE CUENTA DEDICADO		Sí
ACCESO PRIORITARIO A LOS EQUIPOS DE DESARROLLO		Sí
RESOLUCIÓN PROACTIVA DE INCIDENTES		Sí
IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN		1
COMPROBACIÓN DE ESTADO		1

¿Qué es

ESET Soporte Premium Esencial?

Un paquete de asistencia 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
- ♦ Respuesta personalizada: enfoque «cada cliente es único».
- ♦ Permite la resolución inmediata de problemas técnicos en el entorno de seguridad de tu empresa
- ♦ Recibe una respuesta a un problema crítico a los pocos minutos de haberlo detectado
- ♦ Acceso prioritario a los expertos de la sede central de ESET e incluso a los equipos de desarrollo

¿Qué ofrece

ESET Soporte Premium Esencial?



RESPUESTA INMEDIATA

Con ESET Soporte Premium Esencial obtén un servicio de primera clase que responde a los incidentes críticos para el negocio en 120 minutos.



PRIORIDAD MÁXIMA

Obtén la seguridad de que todos los miembros de tu equipo informático tendrán prioridad, se puede registrar un número ilimitado de números de teléfono.



CONEXIÓN A DISTANCIA

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



ENFOQUE LOCALIZADO

La presencia local de ESET permite un enfoque muy local y, combinado con la experiencia técnica de la sede central de ESET, da como resultado el más alto nivel de seguridad.

¿Qué es

ESET Soporte Premium Avanzado?

Asistencia completa para soluciones ESET con privilegios de atención al cliente superiores. Engloba todas las fases de la implementación del producto, incluida la instalación y la configuración, los procedimientos de actualización, las comprobaciones periódicas de la configuración y la resolución proactiva de los incidentes del producto.

- ♦ Todas las ventajas de ESET Soporte Premium Esencial
- ♦ Gestor técnico de cuentas para cada cliente
- ♦ Servicios informativos proactivos
- ♦ Prioridad de llamadas

En ESET creemos que el más alto nivel de seguridad solo puede lograrse mediante una combinación de tecnología robusta y experiencia humana.

¿Qué ofrece

ESET Soporte Premium Avanzado?

INCLUYE TODAS LAS VENTAJAS DE ESET SOPORTE PREMIUM ESENCIAL, ADEMÁS DE LAS SIGUIENTES:



CONSULTAS ILIMITADAS

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



GESTOR DE CUENTAS

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



INVESTIGACIÓN PRIORITARIA

Las incidencias que requieren una investigación de desarrollo reciben un tratamiento prioritario por parte de nuestros equipos de desarrollo.



SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La instalación adecuada y la configuración inicial de las soluciones empresariales de ESET recién adquiridas, realizada exclusivamente por profesionales experimentados y certificados de ESET, garantiza su funcionamiento óptimo.



SERVICIO DE INFORMES DETALLADOS

Los expertos de ESET realizan una evaluación crítica de la implementación actual de las soluciones empresariales 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 comparte continuamente información relacionada con el producto y alertas urgentes en el sitio web de ESET *Knowledgebase* (base de conocimiento), pero no todos los administradores tienen suficiente tiempo para seguirlas. Asegúrate de que se te notifiquen todas las actualizaciones importantes de los productos con recomendaciones prácticas a través de una notificación directa (correo electrónico o llamada).

Acerca de ESET

Durante más de 30 años, ESET ha innovado en el mundo de la ciberseguridad para ofrecer programas y servicios líderes en la industria, así como entrega inmediata y protección integral contra las amenazas en ciberseguridad para empresas y consumidores de todo el mundo.

ESET es una empresa de propiedad privada. No tenemos deudas ni préstamos, por lo que mantenemos nuestra libertad para poder hacer lo necesario para ofrecer las mejores soluciones de ciberseguridad a todos nuestros clientes.

ESET EN CIFRAS

+110 M de usuarios en todo el mundo	+400 k clientes de empresa	+200 países y territorios	13 centros de I+D en el mundo
---	---	--	--

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES



Protegidos por ESET desde 2016,
más de 9.000 equipos



ISP Security partner desde 2008
base de 2 millones de clientes



Protegidos por ESET desde 2017,
más de 14.000 equipos



protegidos por ESET desde
2016 con más de 4000
buzones de correo

¿Por qué elegir ESET?

ALGUNOS DE NUESTROS PREMIOS MÁS IMPORTANTES



CERTIFICADO DE SEGURIDAD ISO



CERTIFICADO DE SEGURIDAD ISO

ESET cumple la norma ISO/IEC 27001:2013, una norma de seguridad reconocida y aplicable internacionalmente en la implementación y la gestión de la seguridad de la información. La certificación es otorgada por el organismo de certificación acreditado por SGS y demuestra que ESET cumple plenamente las mejores prácticas de la industria.

RECONOCIMIENTO DE LOS ANALISTAS

FORRESTER®

ESET fue incluida en el informe Now Tech: Enterprise Detection And Response, Q1 2020 — Resumen de Forrester de 29 soluciones de detección y respuesta para empresas.



ESET mantiene su calificación de «Top Player» en el informe del Cuadrante de Mercado de Protección APT 2021 de Radicati.

