



PREHLAD

PREMIUM SUPPORT

Pomoc vždy, keď ju potrebujete

Podpora IT bezpečnosti vašej firmy
od skúsených technikov spoločnosti ESET
s rozsiahlymi odbornými znalosťami

Progress. Protected.

Podpora, ktorá vás nesklame

So službou ESET Premium Support okamžite získate odpovede na svoje otázky, rýchlo vyriešite problémy a naplno využijete potenciál svojich produktov ESET.

- ESET Premium Support pomáha dosiahnuť maximálnu návratnosť investícií do produktov ESET.
- Zjednodušuje správu zabezpečenia.
- Zaisťuje plynulý chod vašej firmy.
- Pokrýva celý životný cyklus každého produktu, pričom služba je presne prispôsobená vášmu špecifickému prostrediu.
- So službou ESET Premium Support môžete efektívnejšie rozdeľovať bezpečnostné zdroje.

Výhody pre vás

ŽIADNE POČIATOČNÉ ZAŮČANIE

Produkty ESET sú navrhnuté tak, aby boli intuitívne, a ich súčasťou je aj komplexná dokumentácia. Napriek tomu môžu pracovníkom z vášho IT tímu uniknúť mnohé pokročilé funkcie alebo nemusia správne pochopiť niektoré nastavenia produktu, čo im môže brániť vo vykonávaní dôležitých operácií.

RÝCHLEJŠIA REAKCIA, RÝCHLEJŠIE VYRIEŠENIE PROBLÉMU

ESET Premium Support poskytuje 24 hodín denne garantovanú podporu pri riešení akéhokoľvek incidentu, ktorý ovplyvňuje bezproblémové fungovanie vášho IT prostredia.

ZAISTENÁ KONTINUITA PODNIKANIA

Nasadenie nových produktov bez akýchkoľvek predchádzajúcich skúseností môže byť zložité dokonca aj pre organizácie so špecializovanými bezpečnostnými alebo IT tímami. Nasadenie nových produktov do živých prostredí a/alebo ich aktualizácia bez požadovaných odborných znalostí môže vážne ohroziť kontinuitu podnikania.

RÝCHLA ODPOVEĎ

Spojte sa priamo s odborníkom zo spoločnosti ESET, ktorý pozná vašu infraštruktúru a dokáže rýchlo a efektívne vyriešiť váš problém.

VYLADENIE VÁŠHO IT PROSTREDIA

Nákup a nasadenie špičkových technológií nanešťastie nezaručuje ich bezproblémové fungovanie. Špecifické kombinácie operačných systémov, hardvéru a softvéru od rôznych dodávateľov môžu viesť k neočakávanému správaniu. Zverte nasadenie produktov do rúk odborníkov, ktorí dokážu predvídať možné konflikty a nekompatibilitu a rýchlo podniknú správne kroky.

POTREBA SÚLADU S PREDPISMI

Mnohé odvetvia sa riadia prísnyimi pravidlami dodržiavania predpisov, na základe ktorých musia byť produkty nasadené autorizovanými dodávateľmi.

Vyberte si úroveň služby, ktorá vyhovuje požiadavkám vašej organizácie

eset
PREMIUM
SUPPORT

eset
PREMIUM
SUPPORT
ULTIMATE

Časový limit odpovede na kritické incidenty (A)	2 hodiny	30 minút
Časový limit odpovede na závažné incidenty (B)	4 hodiny	4 hodiny
Časový limit odpovede na bežné požiadavky (C)	24 hodín	12 hodín
Dostupnosť technickej podpory	Nepretržite	Nepretržite
Kontaktný bod	Certifikovaný špecialista spoločnosti ESET	Certifikovaný špecialista spoločnosti ESET
Kontaktné osoby na strane zákazníka	Neobmedzené	Neobmedzené
Priorita v rámci telefonických požiadaviek	Áno	Áno
Žiadosti oprávnené na spracovanie v rámci prémiovej podpory	Obmedzené	Neobmedzené
Dedikovaný technický account manager		Áno
Prioritný prístup k podpore vývojárskych tímov		Áno
Proaktívne informačné služby		Áno
ESET Deployment and Upgrade		1
ESET HealthCheck		1

Čo služba zahŕňa?

Zaručená, prioritná a okamžitá podpora pre produkty vrátane rýchlej a podrobnej analýzy akýchkoľvek problémov a následného presného poradenstva pri ich riešení kedykoľvek počas dňa alebo v noci, a to aj cez víkendy a štátne sviatky.

- Nepretržitý prístup k podpore odborníkov spoločnosti ESET, ktorí majú roky skúseností s IT bezpečnosťou
- Odpovede prispôsobené vašim individuálnym potrebám
- Okamžité vyriešenie technických problémov s IT zabezpečením v prostredí vašej organizácie
- Reakcia na kritické problémy v priebehu niekoľkých minút od ich zistenia
- Prioritný prístup k podpore odborníkov z centrál spoločnosti ESET a dokonca aj vývojárskych tímov



RÝCHLEJŠIA REAKCIA

ESET Premium Support vám prináša prvotriednu službu, v rámci ktorej zareagujeme na kritické incidenty do 120 minút.



PRIORITA

Každý člen vášho IT tímu bude v poradovníku uprednostnený – je možné zaregistrovať neobmedzený počet telefónnych čísel.



VZDIALENÉ PRIPOJENIE

Požiadajte našich odborníkov o vzdialené pripojenie na rýchlejšie vyriešenie problémov.



LOKÁLNA PODPORA

Vďaka lokálnej podpore v kombinácii s technickými znalosťami odborníkov z centrál spoločnosti ESET bude vaša skúsenosť s produktmi ESET vynikajúca.



Čo služba zahŕňa?

Získajte k technickej podpore pre produkty ESET špeciálne výhody. Služba pokrýva všetky fázy implementácie produktu vrátane inštalácie a nastavenia, postupov aktualizácie, pravidelných kontrol konfigurácie a proaktívneho riešenia problémov s produktom.

- Technický account manager pre každého zákazníka
- Rýchlejšia reakcia na kritické incidenty (do 30 minút) a bežné problémy (do 12 hodín)
- Proaktívne informačné služby
- Priorita v rámci telefonických požiadaviek

**VŠETKY VÝHODY SLUŽBY ESET
PREMIUM SUPPORT + NIEČO
NAVYŠE:**



NEOBMEDZENÝ POČET ŽIADOSTÍ

S balíkom ESET Premium Support Ultimate máte k dispozícii neobmedzený počet žiadostí, ktoré môžu byť spracované v rámci prémiovej podpory.



TECHNICKÝ ACCOUNT MANAGER

Váš dedikovaný technický account manager je výborne oboznámený s vašou infraštruktúrou a prostredím, takže je pripravený poskytnúť vám okamžitú podporu.



PRIORITNÉ VYŠETRENIE INCIDENTOV

Žiadosťami o podporu, ktoré si vyžadujú preskúmať vývojársku stránku produktu, sa prioritne zaoberajú naše vývojárske tímy.



SLUŽBA ESET HEALTHCHECK

Odborníci spoločnosti ESET kriticky posúdia aktuálnu implementáciu firemných produktov ESET a následne vypracujú podrobnú správu a odporúčania na efektívnejšiu konfiguráciu produktov s cieľom zlepšiť ich výkonnosť.



PROAKTÍVNE RIEŠENIE PROBLÉMOV S PRODUKTOM

ESET uverejňuje informácie a dôležité upozornenia týkajúce sa produktov na webovej stránke Databázy znalostí spoločnosti ESET. Nie všetci správcovia však majú dostatok času túto stránku pravidelne sledovať. Dostávajú odporúčania a upozornenia na všetky dôležité aktualizácie produktov e-mailom alebo telefonicky.



SLUŽBA ESET DEPLOYMENT AND UPGRADE

Skúsení a certifikovaní odborníci spoločnosti ESET sa postarajú o inštaláciu a počiatočnú konfiguráciu produktu, aby zabezpečili optimálne prevádzkové podmienky.

O spoločnosti ESET

Proaktívna ochrana a minimalizácia rizík vďaka preventívnemu prístupu.

Buďte o krok vpred pred známymi aj novými kybernetickými hrozbami vďaka nášmu prístupu, ktorý je založený na umelej inteligencii a zameraný na prevenciu. Kombinovaním sily umelej inteligencie a odborných znalostí našich pracovníkov dokážeme poskytovať jednoduchú a efektívnu ochranu.

Spoznajte najlepšiu ochranu vo svojej triede vďaka našim interným globálnym informáciám o kybernetických hrozbách, ktoré zbierame a skúmame už viac ako 30 rokov a ktoré sú základom našej rozsiahlej siete výskumu a vývoja pod vedením uznávaných odborníkov.

ESET PROTECT, naša cloudová platforma kybernetickej bezpečnosti s podporou XDR, kombinuje inovatívne schopnosti prevencie, detekcie a proaktívneho vyhľadávania hrozieb so širokou škálou bezpečnostných služieb vrátane riadenej detekcie a reakcie (MDR).

Naše vysoko prispôsobiteľné riešenia zahŕňajú podporu v lokálnom jazyku, majú minimálny vplyv na výkon zariadenia, identifikujú a zneškodnia známe aj nové hrozby ešte v zárodku, podporujú plynulý chod prevádzky a znižujú náklady na implementáciu a správu.

ESET chráni vašu firmu, aby ste mohli naplno využívať potenciál technológií.

ESET V ČÍSLACH

1 mld.+

chránených
používateľov
internetu

500-tis.+

firemných
zákazníkov

176

krajín
a teritórií

11

globálnych
centier
výskumu a vývoja

NIEKTORÍ Z NAŠICH ZÁKAZNÍKOV



Drive your Ambition

Viac než 9 000 koncových zariadení chránených spoločnosťou ESET od roku 2017



Viac než 4 000 e-mailových schránok chránených spoločnosťou ESET od roku 2016



Viac než 32 000 koncových zariadení chránených spoločnosťou ESET od roku 2016



Bezpečnostný partner v oblasti poskytovania internetových služieb 2 miliónom zákazníkov od roku 2008

UZNANIE



V nezávislých testoch AV-Comparatives dosahuje ESET stabilne **najlepšie výsledky** a najlepšiu mieru detekcie bez falošných poplachov alebo len s minimálnym počtom nesprávne detegovaných položiek.



Spoločnosť ESET neustále dosahuje najvyššie hodnotenia od používateľov na globálnej platforme G2 a jej **riešenia oceňujú zákazníci po celom svete.**



Spoločnosť ESET bola vyhlásená za lídra v oblasti ochrany koncových zariadení pre stredné firmy v správe o hodnotení dodávateľov IDC MarketScape: Worldwide Modern Endpoint Security for Midsized Businesses 2024 Vendor Assessment.

Prečo si vybrať ESET?

Čo o službách ESET hovoria zákazníci?

RECENZIE ZÁKAZNÍKOV



„IMPLEMENTÁCIA BOLA VEĽMI JEDNODUCHÁ. S POMOCOU VÝSKOLENÝCH TECHNICKÝCH ŠPECIALISTOV SPOLOČNOSTI ESET SME NOVÉ BEZPEČNOSTNÉ RIEŠENIE ESET DOKÁZALI SPUSTIŤ ZA PÁR HODÍN.“

IT správca, Diamantis Masoutis S.A.,
Grécko, viac ako 6 000 zariadení



„PODPORA A POMOC, KTORÉ SME MALI K DISPOZÍCII, NA NÁS ZANECHALI SKVELÝ DOJEM. ESET NIELENŽE PONÚKA VÝBORNÉ PRODUKTY, ALE DBÁ AJ O STAROSTLIVOSŤ A PODPORU. PRÁVE PRETO SME POD JEHO KRÍDLA PRESUNULI VŠETKY SYSTÉMY SPOLOČNOSTI PRIMORIS.“

Joshua Collins, vedúci prevádzky dátového centra,
Primoris Services Corporation, USA, viac ako
4 000 zariadení



„VÝNIMOČNE KOMPLEXNÉ NÁSTROJE SPOLOČNOSTI ESET DÔSLEDNE A ÚČINNE CHRÁNI NAŠE POČÍTAČE PRED VŠETKÝMI DRUHMI MODERNÝCH ZRANITEĽNOSTÍ. SLUŽBY PODPORY SPOLOČNOSTI ESET NÁM UMOŽŇUJÚ SÚSTREDIŤ SA NA NAŠE CIELE V OBLASTI VZDELÁVANIA.“

Facultad de Ingenieria, Universidad Nacional
de Asunción, Paraguaj, 700 zariadení



„IMPLEMENTÁCIA BEZPEČNOSTNÝCH RIEŠENÍ SPOLOČNOSTI ESET PREBEHLA NA NAŠICH PRIBLIŽNE 23 000 POČÍTAČOV A ZARIADENÍ VEĽMI HLADKO. U TISÍCOK ZAMESTNANCOV, KTORÍ SYSTÉM POUŽÍVAJÚ, SME NEZAZNAMENALI ŽIADNE PROBLÉMY ANI SŤAŽNOSTI.“

Taro Tanaka, generálny manažér divízie IT architektúry,
Canon Marketing Japan Inc., Japonsko, 23 000 zariadení

