

Bitdefender Enterprise Premium Support



Přehled

S růstem organizací se jejich interní sítě stávají složitějšími a rozšiřují se oblasti, které je třeba chránit pomocí bezpečnostních řešení. V důsledku toho roste i nebezpečí, kterému musí bezpečnostní tým každý den čelit.

Prémiové služby podpory společnosti Bitdefender poskytují rychlou reakci na jakýkoli útok a proaktivní poradenství od našich odborníků. Výsledkem je, že vaše organizace těží z optimální konfigurace zabezpečení a maximální ochrany bezpečnostních systémů.

Výhody

- Rychlá reakce na vaše požadavky
- Přístup k týmu bezpečnostních profesionálů společnosti Bitdefender s bezkonkurenčními zkušenostmi a odbornými znalostmi.
- Prioritní vzdálená pomoc
- Časově nenáročná správa bezpečnostních řešení
- Minimální zdroje potřebné pro maximální výkon infrastruktury
- Rychlá návratnost investice do bezpečnostního řešení

Balíčky podpory

Bitdefender poskytuje více úrovní podpory, takže si můžete vybrat úroveň, která nejlépe vyhovuje požadavkům vaší organizace a zajišťuje, abyste ze své investice do produktu Bitdefender vytěžili maximum. Abychom vyhověli potřebám různých podniků a celkovým požadavkům, jsou v našem portfoliu k dispozici následující služby podpory Bitdefender Enterprise:

Enterprise Standard Support

Tato služba je standardně poskytována všem podnikovým zákazníkům společnosti Bitdefender, a umožňuje jim přístup k technické dokumentaci, systému znalostní databáze, online zdrojům a asistenci při incidentech prostřednictvím telefonu, internetového portálu a webu.

Enterprise Premium Support

Všichni firemní zákazníci, kteří zakoupili předplatné technické podpory, si mohou vybrat z následujících tří prémiových služeb:

- Business Support** – pro středně velké podniky: Tato služba je poskytována všem podnikovým zákazníkům společnosti Bitdefender, kteří si zakoupili předplatné technické podpory. Kromě standardních možností technické podpory budou zákazníci moci využívat vyhrazenou telefonní linku, reaktivní pomoc na dálku, a také lepší SLA odezvy.
- Enterprise Support** – pro střední a velké podniky: Kromě funkcí balíčku Business budou zákazníci moci využívat řadu specializovaných služeb a mimořádných podmínek odezvy stanovených v rámci SLA.
- Enterprise Plus Support** – pro velké a globální podniky: Tato služba doplňuje funkce balíčku Enterprise Package o funkci Technical Account Manager (TAM).

Čím vyšší je úroveň podpory, tím větší je flexibilita při výběru služeb na míru potřebám vaší firmy.

Nároky na služby

	Standard Support ZDARMA	Business Support PREMIUM	Enterprise Support PREMIUM	Enterprise Plus Support PREMIUM
Centrum podnikové podpory	ANO	ANO	ANO	ANO
Přístup k online zdrojům komunity Bitdefender	ANO	ANO	ANO	ANO
Zákaznický portál (Zákaznická zóna)	ANO	ANO	ANO	ANO
Webová asistence	ANO	ANO	ANO	ANO
Asistence na chatu	Omezená	Omezená	Omezená	Omezená
Telefonická asistence	ANO	DEDIKOVANÁ	DEDIKOVANÁ	JMENOVITĚ PŘÍRAZENÁ
Dostupnost	Anglicky – 24/7 Německy – 8/5 Francouzsky – 8/5 Španělsky – 8/5 Rumunsky – 8/5 Česky – 8/5	Anglicky – 24/7 Německy – 8/5 Francouzsky – 8/5 Španělsky – 8/5 Rumunsky – 8/5	Anglicky – 24/7 Německy – 8/5 Francouzsky – 8/5 Španělsky – 8/5 Rumunsky – 8/5	Anglicky – 24/7 Německy – 8/5 Francouzsky – 8/5 Španělsky – 8/5 Rumunsky – 8/5
Pomoc při incidentu	ANO	ANO	ANO	ANO
Cílová doba odezvy				
Závažnost 1 (Kritická)	2 hodiny	1 hodina	30 min	30 min
Závažnost 2 (velká)	8 hodin	4 hodiny	2 hodiny	2 hodiny
Závažnost 3 (menší)	24 hodin	12 hodin	4 hodiny	4 hodiny
Závažnost 4 (Triviální)	48 hodin	24 hodin	12 hodin	12 hodin

Výhody Prémiové podpory

	Standard Support	Business Support	Enterprise Support	Enterprise Plus Support
Vzdálená asistenční služba	Maximální úsilí	Prioritní	Prioritní	Asistence TAM
Řízení eskalace případu	-	-	ANO	ANO
Vzdělávací služby	-	-	Dvoudenní sezení (vzdálené)	Dvoudenní sezení (vzdálené)
Rutinní kontroly stavu produktu	-	-	2x ročně (vzdálené)	2x ročně (vzdálené)
Údržbové relace	-	2x ročně (vzdálené)	4x ročně (vzdálené)	4x ročně (vzdálené)
Přístup ke konkrétnímu Technical Account Manager (TAM)	-	-	-	ANO
Pokročilá asistence při napadení malwarem	-	-	ANO	ANO
Vlastník případu podpory	-	-	Senior Support Engineer	TAM

Výhody technického manažera (TAM)

Technical Account Manager (TAM) je odborník společnosti Bitdefender, který zná prostředí zákazníka, jeho obchodní cíle a jeho plány implementace, a koordinuje všechny aspekty technické interakce se zákazníkem. Přístup k Technical Account Managerovi (TAM) je součástí balíčku podpory Enterprise Plus Premium Support a poskytuje cílenou podporu zákazníků s unikátními nebo komplexními požadavky na podporu. Součástí vylepšení TAM jsou:

- Kvartální schůzky za účelem informování o změnách, probrání novinek a týmové synchronizace
- Přímá podpora v technických záležitostech
- Řešení eskalovaných technických problémů v rámci řešení Bitdefender
- Pokročilá pomoc při napadení malwarem
- Měsíční kontrola otevřených otázek v oblasti podpory
- Předávání znalostí na požádání
- Proces zpracování prioritních požadavků na nové funkce
- Návštěva na místě na vyžádání
- Vlastnictví případu

Další informace naleznete na adrese:

<https://www.bitdefender.cz/enterprise-premium-support>

Nebo nás kontaktujte a probereme vaše aktuální potřeby:

<https://www.bitdefender.cz/kontakty>

+4 031 620 42 35 or +4 0374 303 035 (Premium Support anglicky od pondělí do neděle 24/7)

Kontakt na standartní podporu pro CZ/SK

naleznete na <https://support.bitdef.cz>

po zadání ticketu telefonicky v pracovní dny na +420 245 501 801



Bitdefender je globální společnost zabývající se bezpečnostními technologiemi, která poskytuje špičková komplexní řešení kybernetické bezpečnosti a pokročilou ochranu před hrozbami více než 500 milionům uživatelů ve více než 150 zemích. Od roku 2001 společnost Bitdefender systematicky vytváří oceňované bezpečnostní technologie pro firmy i koncové zákazníky, a je špičkovým poskytovatelem v oblasti zabezpečení hybridní infrastruktury i ochrany koncových bodů. Díky výzkumu a vývoji, aliancím a partnerstvím se může společnost Bitdefender spolehnout na to, že je o krok napřed před konkurencí, a poskytuje robustní zabezpečení, na které se můžete spolehnout. Další informace jsou k dispozici na adrese <http://www.bitdefender.cz>.

All Rights Reserved. © 2019 Bitdefender. Všechny ochranné známky, obchodní názvy a produkty, na které se zde odkazuje, jsou majetkem příslušných vlastníků.

