

Business Support Standard

Produsele Bitdefender asigură protecția organizației dumneavoastră în fața atacurilor de tip malware. În plus, licența dumneavoastră include asistență non-stop. Garanția Bitdefender înseamnă servicii de top pentru clienți: acces la sistemul nostru de asistență la orice oră din zi și din noapte, 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an.

Enterprise Support Premium

Pe măsură ce organizațiile cresc, rețelele lor interne devin mai complexe, iar zonele care trebuie protejate prin soluții de securitate se măresc. Cresc, în consecință, pericolele cărora echipa dumneavoastră de securitate trebuie să le facă față zilnic. Serviciile premium de asistență de la Bitdefender asigură un răspuns rapid în fața oricărui atac, precum și consultanță proactivă din partea experților noștri pentru ca organizația dumneavoastră să beneficieze de configurația optimă de securitate și de performanță maximă a sistemelor de siguranță. Puteți alege pachetele Silver sau Gold Premium Enterprise Support în funcție de timpii de răspuns și de tipurile de servicii proactive necesare organizației dumneavoastră.

Beneficii principale

- Securitate crescută pentru organizația dumneavoastră
- Soluții eficiente și prompte pentru orice pericol
- Reacție rapidă în caz de incident
- Economie de timp în administrarea soluției de securitate
- Performanță maximizată la nivelul infrastructurii datorită necesarului de resurse redus
- Recuperarea rapidă a investiției în soluția de securitate



	Standard Business Support	Silver Premium Enterprise Support	Gold Premium Enterprise Support
Servicii de asistență disponibile	24x7x365	24x7x365	24x7x365
Asistență telefonică	Da	Cu prioritate	Serviciu dedicat
Asistență prin email	Da	Cu prioritate	Serviciu dedicat
Asistență la distanță	-	Da	Da
Timp de răspuns pentru alertă de gradul 1	4 ore	30 minute	15 minute
Timp de răspuns pentru alertă de gradele 2-4	12 – 24 ore	6-8 ore	3-4 ore
Centru de asistență	Da	Da	Da
Documentație produs	Da	Da	Da
Acces la forumurile comunității Bitdefender	Da	Da	Da
Asistență arhitectură produs	-	Da	Da
Asistență upgrade produs	-	De la distanță, o dată pe an	La sediul firmei, o dată pe an
Controale de rutină privind starea produsului (de la distanță)	-	6 pe an	10 pe an
Controale de rutină privind starea produsului (la sediul organizației)	-	-	2 pe an
Technical Account Manager dedicat	-	-	Da

Asistență specială în caz de incident

Toți clienții de business pot utiliza acest serviciu premium la cerere pentru rezolvarea oricăror incidente de securitate. În astfel de cazuri, experții Bitdefender intervin de la distanță sau la locul incidentului.

„Serviciile Bitdefender sunt de top. Întotdeauna răspuns rapid, serviciu și asistență de bună calitate” Michael M. Kristensen, Clipper