

# Bitdefender<sup>®</sup> GravityZone

Servicii Suport Tehnic pentru  
Clienți Enterprise

Ghid Utilizator Suport Tehnic



## Ghid Servicii Suport Tehnic pentru Clienți Enterprise

Bine ați venit la Bitdefender!

Vă mulțumim pentru că ați ales produsele și serviciile noastre Enterprise. Dorim să vă asigurăm că ne angajăm ca pe perioada colaborării noastre să depășim așteptările dumneavoastră în vederea dezvoltării unei lungi relații de colaborare.

Serviciile de asistență tehnică de la Bitdefender asigură un răspuns rapid 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 informatică.

### ENTERPRISE BUSINESS SUPPORT - PACHET SILVER

Feature	Descriere
Servicii asistență	24/7 x 365
Asistență telefonică	PRIORITATE
Asistență prin email	PRIORITATE
Asistență access remote	DA
Timp de răspuns pentru alertă de grad I	30 min
Timp de răspuns pentru alertă de gradele 2-4	8 ore
Centru de asistență	DA
Documentație produs	DA
Access la forumurile comunității Bitdefender	DA
Asistență arhitectură produs	DA
Asistență upgrade produs	DA
Controale de rutină privind starea produsului	DA
Technical Account Manager dedicat	DA



## PAȘI PREGĂTITORI PENTRU A INIȚIA TICHET CĂTRE BITDEFENDER ENTERPRISE SUPPORT CENTER

Recomandăm să vă asigurați că dețineți următoarele informații înainte de a contacta experții Bitdefender:

- Detalii de contact pentru personalul IT desemnat (număr de telefon, e-mail, metoda de contact preferată).
- Descrierea cazului trebuie să conțină:
  - Versiunea produsului Bitdefender instalat și numărul de stații de lucru afectate;
  - Tipul hypervisor-ului și versiunea produselor instalate;
  - Uneltele de support folosite și rezultatul acestora după rularea pe mașinile afectate;
  - Descrierea detaliată a problemei;
  - Pașii de troubleshooting urmați în vederea rezolvării situației;
  - Estimare Business Impact;
  - Severitatea problemei;
  - Sugestii privind cauzele care au condus la apariția problemei;
  - Screenshot-uri sau alte detalii utile în identificarea cauzei problemei raportate.

### PUTEȚI CONTACTA EXPERȚII NOȘTRI:

SILVER SUPPORT	
Telefon	(+40) 37 430 3037
Email	<a href="mailto:gzn-es@bitdefender.com">gzn-es@bitdefender.com</a>
Forum	<a href="http://forum.bitdefender.com/">http://forum.bitdefender.com/</a>
Web	<a href="http://enterprise.bitdefender.com/ro/view/ent-support-services.html">http://enterprise.bitdefender.com/ro/view/ent-support-services.html</a>
Contact form	GravityZone Control Center, secțiunea Help&Support

© 2015 Bitdefender, Toate drepturile rezervate  
Bitdefender Professional Services

Confidential, nu duplicati sau distribuiti acest document fara aprobarea Bitdefender



Bitdefender Enterprise Services Delea Veche 24, Sector 2, Bucuresti, Romania  
[enterprise.bitdefender.com](http://enterprise.bitdefender.com)