

## Specyfikacja usługi Helpdesk PRO - ESET

	Helpdesk PRO				
	Oferta konkurencji	Silver	Gold	Platinum	Platinum + IOS
Gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie	brak	8x5xNBD	8x5x4h	24x7x4h	24x7x4h
Przyjmowanie zgłoszeń przez formularz on-line	•	•	•	•	•
Przyjmowanie zgłoszeń mailowych	•	•	•	•	•
Przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych	•	•	•	•	•
Gwarancja kontroli jakości		•	•	•	•
Security Alerting			•	•	•
Rekomendacje wdrożeniowe			•	•	•
Utrzymywanie historii zgłoszeń helpdesk klienta + 3 miesiące po zakończeniu licencji			•	•	•
Priority Calling			•	•	•
Analiza logów systemowych			•	•	•
Zdalny dostęp do komputerów klienta				•	•
Możliwość kontaktu z inżynierami producenta (PL/ANG)				•	•
IOS Inspekcja systemów klienta w siedzibie klienta 4 x 1dzień/rok					•
IOS Analiza poprawności backup systemu bezpieczeństwa					•
IOS Optymalizacja konfiguracji					•
IOS Szkolenie Up-to-date					•
IOS Raport dla Administratora					•
IOS Raport dla Zarządu					•

Ikaria to bezpieczny biznes! Twój opiekun odpowie na wszystkie pytania.

IKARIA Sp. z o. o. Sp. k.

tel. (42) 680 82 00

ul. Omlotowa 12/14, 94-251 Łódź

