



ESET SERVICES

Samen maken we Nederland veiliger

VERGELIJK DE PREMIUM SUPPORT-SERVICES

	Standaard support	Premium Support Essential	Premium Support Advanced
Reactietijd bij kritische situaties	Zo snel als mogelijk is	2 uur	2 uur
Reactietijd bij ernstige situaties	Zo snel als mogelijk is	4 uur	4 uur
Reactietijd bij standaardsituaties	Zo snel als mogelijk is	1 werkdag	1 werkdag
Beschikbaarheid van support	07:00-18:00 uur, alleen op werkdagen	Elke dag van het jaar, 24 uur per dag	Elke dag van het jaar, 24 uur per dag
Intakepunt	Zakelijk support ESET Nederland	Zakelijk support ESET Nederland i.s.m. internationale experts	Zakelijk support ESET Nederland i.s.m. internationale experts
Aantal contactmomenten	Beperkt	Onbeperkt	Onbeperkt
Aantal tickets met premium behandeling		Beperkt	Onbeperkt
Prioriteit in wachtrij		✓	✓
Toegewijde accountmanager			✓
Versneld toegang tot development teams			✓
Proactieve informatieservices			✓
Deployment- en upgradeservice			Eenmalig
Healthcheck			Eenmalig

VERGELIJK DE SECURITY SERVICES FOR ENDPOINTS EN MANAGED DETECTION & RESPONSE-SERVICES

Activiteit		Standaard security support	Detection & Response Essential	Detection & Response Advanced *	Detection & Response Complete	Detection & Response Ultimate *
	Responstijden	Zo snel mogelijk	Gegarandeerd door SLA	Gegarandeerd door SLA	Gegarandeerd door SLA	Gegarandeerd door SLA
Endpoint Security ondersteuning	Gemiste malwaredetectie	✓	✓	✓	✓	✓
	Probleem met opschoning malware	✓	✓	✓	✓	✓
	Ransomware-infectie	✓	✓	✓	✓	✓
	False positive	✓	✓	✓	✓	✓
	Algemene analyse van verdacht gedrag	✓	✓	✓	✓	✓
	Threat Monitoring van ESET PROTECT				✓	✓
Onderzoek naar incidenten & response	Algemene analyse van bestanden	-	✓	✓		✓
	Gedetailleerde bestandsanalyse	-	✓	✓	-	✓
	Onderzoek na security-incident	-	✓	✓	-	✓
	Onderzoek en advies ten tijde van security-incident	-	✓	✓	-	✓
ESET Enterprise Inspector ondersteuning	Ondersteuning bij maken van regels	-	-	✓	-	✓
	Ondersteuning bij maken van exclusions	-	-	✓	-	✓
	Ondersteuning bij overige vragen	-	-	✓	-	✓
	Initiële optimalisatie	-	-	✓	-	✓
	On-demand Threat Hunting	-	-	✓	-	✓
Aanvullende diensten ESET Enterprise Inspector	Threat Monitoring	-	-	-	-	✓
	Proactieve Threat Hunting	-	-	-	-	✓
Aanvullende services	Deployment & Upgrade	-	-	-	✓	✓

*Detection & Response Advanced & Detection & Response Ultimate zijn Managed Detection & Response-diensten