

Helpdesk PRO

Wybierz wsparcie dla swojej firmy!



Helpdesk PRO Silver

Podstawowy pakiet ochrony, którym obejmujemy wszystkich naszych klientów od momentu zakupu licencji. Jeśli nas potrzebujesz, jesteśmy do Twojej dyspozycji.

Witaj w gronie klientów Ikaria!

Helpdesk PRO Gold

Pakiet dla administratorów ceniących **spokój oraz bezpieczny biznes!** Optymalny pakiet dla firm, które chcą mieć pewność, że w razie kłopotów nie będą pozostawione same sobie! Pakiet **Helpdesk PRO Gold** to reakcja na zgłoszenie klienta w ciągu **4 godzin** w ramach godzin pracy Ikaria.

Zobacz specyfikację.

Helpdesk PRO Platinum

Pakiet **Helpdesk PRO Platinum** to pewność, że Twoje zgłoszenie zostanie obsłużone przed innymi zgłoszeniami, a inżynierowie Ikaria będą czuwać nad Twoim bezpieczeństwem **24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.**

Zobacz specyfikację.

IOS - Inspection On Site

Ikaria to lider na rynku bezpieczeństwa IT dlatego wprowadziliśmy usługę IOS, czyli **Inspection On Site**. IOS to oferta dla najbardziej wymagających administratorów.

Jakie są korzyści posiadania Inspection On Site (IOS)?

- **Kwartalna, całodniowa inspekcja** Twoich systemów pod względem poprawności działania oprogramowania.
- **Optymalizacja konfiguracji** - dopasowanie posiadanego rozwiązania do zmieniającej się infrastruktury IT.
- **Sprawdzenie poprawności działania backup** oraz wykonanie backup oprogramowania antywirusowego.
- **Szkolenie Up-to-date** dla administratora.
- **Raport** dla Administratora i Zarządu.

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

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

tel. (42) 680 82 00

ul. Omłotowa 12/14, 94-251 Łódź



Helpdesk PRO - specyfikacja

	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					•
Cena	-	0 zł	Spytaj Swojego opiekuna o szczegóły!		

Gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie

Dzięki gwarantowanemu czasowi reakcji masz pewność, że Twój problem zostanie rozwiązany w ściśle określonym czasie.

Gwarancja kontroli jakości

Po każdej interwencji naszego inżyniera prosimy Cię o wyrażenie opinii na jej temat. Dzięki temu jesteśmy w stanie stale podnosić jakość naszych usług by obsługa Twoich zgłoszeń przebiegała sprawnie i szybko.

Security Alerting

Dobry administrator wie, że nie ma software'u bez wad. My też to wiemy i czuwamy by ostrzec Cię przed ewentualnymi problemami.

Rekomendacje wdrożeniowe

Producenci zachęcają do kupienia nowych wersji lub upgrade'u ale my wiemy, że nie zawsze taka operacja odbędzie się z pożytkiem dla Twojej firmy. Rekomendacje wdrożeniowe dają pewność niezakłóconej pracy z wykorzystaniem najlepszych rozwiązań.

Utrzymywanie historii zgłoszeń

Wgląd w historię zgłoszeń do Helpdesk PRO Ikarii to wiedza, która pozwoli uniknąć kryzysowych sytuacji w działaniu firmy. Bazując na danych historycznych unikasz niewłaściwego funkcjonowania systemów bezpieczeństwa w przyszłości.

Analiza logów systemowych

W przypadku awarii systemu, nasi inżynierowie przeanalizują log systemowy generowany przez system ESET. Dzięki temu będą mogli rozpoznać środowisko oraz przyczyny wystąpienia awarii.

Zdalny dostęp do komputerów klienta

Jeśli przestanie logów jest niemożliwe, przydziel zdalny dostęp naszym inżynierom. Samodzielnie zdiagnozują i rozwiążą problem.

IOS - Inspection on Site

Cztery razy w roku nasi inżynierowie odwiedzą Twoją firmę by sprawdzić poprawność działania systemów bezpieczeństwa. Analiza kończy się wykonaniem backup systemu bezpieczeństwa, optymalizacją konfiguracji oraz sporządzeniem raportu dla Administratora i Zarządu. Administrator może również skorzystać ze szkolenia *up-to-date*, odświeżającego wiedzę nt. posiadanego zabezpieczenia.

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

