

Atea Security Support

Dansk Security Support og Service til McAfee, Symantec og Trend Micro

I dag hvor langt de fleste virksomheder og institutioners kommunikation foretages elektronisk, øges sårbarheden overfor elektroniske trusler tilsvarende, hvor truslen om virus, spyware, spam, og hackerangreb rangerer blandt de mest markante, med konsekvenser som lækage af fortrolige data, nedetid og evt. et dårligt image til følge.

For at en organisation kan modstå sådanne trusler, skal der være implementeret et sikkerhedssystem, samt være et uddannet personale til at håndtere de udfordringer, der måtte opstå. Sikkerhedssystemerne kan være særdeles komplekse, men deres funktion har samme store betydning som de øvrige forretnings-betydende applikationer i organisationen. Beskyttelse med velfungerende sikkerheds løsninger er derfor vigtigere end nogensinde.

Atea har til virksomheder og organisationer, der anvender sikkerheds løsninger fra McAfee, Symantec eller Trend Micro sammensat et support- og servicekoncept, hvor vi assisterer med at opretholde et velfungerende antivirussystem.

McAfee

Vi har været dansk forhandler af McAfee siden 1991 og er den største McAfee forhandler i Norden og den 5. største i Europa. Vi er valgt af McAfee til højeste status som "McAfee Elite Partner" og vores konsulenter har meget høje certificeringer på McAfee og stor erfaring indenfor McAfee's produkter. Atea har bl.a. udviklet NetUp32, der kan benyttes af Ateas McAfee kunder til distribution, opdatering og vedligehold af McAfee VirusScan Enterprise.

Trend Micro

Vi har været dansk forhandler af Trend Micro siden 1998 og er den største Trend Micro forhandler i Norden. Vi er valgt af Trend Micro til højeste status som "Trend Micro Affinity One Partner" og vores konsulenter har meget høje certificeringer på Trend Micro og stor erfaring indenfor Trend Micro's produkter.

Symantec

Vi er "Symantec Platinum Partner" og har siden 1999 solgt, installeret og supporteret

Symantec's brede palette af Security løsninger. Vi har Symantec certificerede konsulenter og tilbyder som eneste forhandler dansk-talende telefonsupport.

Atea har en dedikeret Security Support afdeling med dansk-talende spidskompetencer, der udelukkende beskæftiger sig med sikkerheds løsninger indenfor McAfee, Symantec og Trend Micro's sikkerhedsprodukter. Denne service tilbydes i tillæg til producentens evt. udenlandske standard support.

Atea Security Support kan tilkøbes ved køb af både McAfee, Trend Micro og Symantec licensaftale. Dette inkluderer at Atea oprettholder teknisk support (telefon & mail). Skulle der være brug for onsite service, faktureres der for udført arbejde til vores til enhver tid gældende normale timetakster + transport.

Beskrivelse af supporten

Atea Security Support giver adgang til kvalificeret teknisk support med henblik på at afhjælpe problemorienterede situationer via telefon eller e-mail. Den givne problemstilling forsøges afklaret direkte via telefonen i dialog med en af vore tekniske konsulenter. Kan der ikke umiddelbart opnås afklaring, har Ateas tekniske stab direkte adgang til producentens support-organisation for intensiv problemløsning.

Forespørgslen vil normalt blive behandlet indenfor 4 timer fra modtagelsen – at regne indenfor normal åbningstid - og kan der indenfor 24 timer efter modtagelsen ikke frembringes en afklaring eller en afhjælpning foranstaltning bliver problemstillingen journaliseret for yderligere behandling. Atea vil løbende orientere om status og fremdrift i problemløsningen.

Åbningstid og dækning:

Mandag-fredag 8.30-16.30, fredag 8.30-15.30. Den tekniske support dækker (via telefon og e-mail) for McAfee, Symantec eller Trend Micro's produkter i forbindelse med:

- Installation
- Konfiguration



- Problemer og fejl
- Virus udbrud
- Oprydning efter virus infektion
- Generelle virus, antivirus og sikkerhedsspørgsmål

Skulle support sager kræve involvering fra producenten, tager vi os også gerne af at føre sagen med producenten, såfremt aftalen indeholder mulighed herfor.

E-mail information ved virusudbrud og vigtige opdateringer er inkluderet i Support aftalen.

Fri adgang til download af software fra Ateas sikkerhedssite www.sikkerhed.biz:

- Programmer
- Patches
- Hotfixes
- Værktøjer

Forudsætninger for ovennævnte er at der er tegnet en Atea Security Supportaftale for en periode på minimum det samme antal måneder som de købte licenser.



Yderligere information

Har du spørgsmål til Ateas Security Support, er du velkommen til at kontakte Atea på telefon 4478 6996.