



---

**Unsere Experten  
unterstützen  
langfristig Ihren  
Geschäftserfolg.**

# **Der beste Support für Ihr Unternehmen**

**kaspersky**

Weitere Informationen finden Sie unter [kaspersky.de](https://kaspersky.de).

# Der beste Support für Ihre Unternehmen. Unsere Experten unterstützen langfristig Ihren Geschäftserfolg.

Mit den verschiedenen Optionen des Maintenance Service Agreement (MSA) von Kaspersky finden Sie den besten Support für alle Ihre Sicherheitsanforderungen. Schützen Sie Ihr Unternehmen und verlassen Sie sich auf unser erstklassiges Team zertifizierter Ingenieure vor Ort.

## Mögliche Servicepläne mit folgenden Optionen:

- Direkter Telefonkontakt für priorisierten Support
- Eigene technische Experten von Kaspersky
- Längere Erreichbarkeit bei geschäftskritischen Problemen
- Unmittelbare Warnhinweise bei neuen Bedrohungen

- **Schnelles Handeln.** Ein spezielles Expertenteam steht durchgehend auf Abruf bereit, um sich Ihres Problems anzunehmen und für eine unverzügliche Lösung zu sorgen. Ihr Problem wird direkt an Spezialisten im Kaspersky-Headquarter weitergeleitet, die darauf spezialisiert sind, schnellstmöglich die richtige Lösung zu finden.
- **Risikominimierung.** Schutzmaßnahmen, die genau auf Ihr System zugeschnitten sind, darunter priorisierte Hotfixes und personalisierte Patches, sorgen für umfassende Sicherheit. Eine für MSA-Enterprise-Kunden auf Anfrage ausgeführte Überprüfung der Sicherheitskonfiguration und eine Systemdiagnose fördern potentielle Probleme zutage, die möglicherweise zu Ausfällen führen könnten.
- **Einblicke in die Komplexität Ihrer IT-Umgebung.** Vorfälle werden durch den Zugang zu leitenden Technikern schneller geklärt. Als Enterprise-Kunde profitieren Sie von Ihrem eigenen Kaspersky Technical Account Manager, der bereits mit Ihrer Systemkonfiguration, Ihren Prozessen und Ihrer Unternehmenskultur vertraut ist, sodass wir Ihr Problem schneller auffindig machen und lösen können.
- **Fachwissen und Erfahrung.** Die technische Expertise von Kaspersky ist weltweit anerkannt. Ein Technical Account Manager ist befugt, diese Expertise unmittelbar zu beanspruchen, um zu gewährleisten, dass Ihr Problem bevorzugt behandelt und somit schnell und vollständig gelöst wird.
- Das Ergebnis dieses dynamischen, professionellen Problemlösungsansatzes sind geringere Ausfallzeiten, eine schnellere Wiederherstellung und weniger interne Mitarbeiter, die für das Troubleshooting eingesetzt werden müssen. Sie haben die Gewissheit, dass Ihre IT-Systeme geschützt sind und das nicht nur durch zuverlässige Sicherheitstechnologien, sondern auch durch die Expertise und das Engagement unserer Experten.

## MSA Start

Entwickelt für kleinere Unternehmen, die sich über die Standardhilfe bei Vorfällen mit Beschädigungen/Reparaturen hinaus, zusätzliche Hilfe sowie Zugang zu technischem Support wünschen.

- Vorrangig behandelter Support-Kontakt für 6 priorisierte Anfragen (Geschäftszeiten)
- Unbegrenzte Unterstützung bei Vorfällen mit Beschädigungen/Reparaturen
- Ein eigener technischer Ansprechpartner
- Priorisierte Bearbeitung von Problemen im Vergleich zum Standard-Support
- Alle weiteren Vorteile des Standard-Supports

## MSA Plus

Entwickelt für wachsende Unternehmen, die einen schnellen Zugriff auf erfahrene technische Experten benötigen und von der Einrichtung, Konfiguration, Migration und Integration der optimalen Vorgehensweisen profitieren wollen.

- Vorrangig behandelter Support-Kontakt für 12 priorisierte Anfragen (Geschäftszeiten)
- Zwei eigene technische Ansprechpartner
- Priorisierte Bearbeitung von Problemen im Vergleich zum Standard-Support und zu MSA Start
- Alle weiteren Vorteile von MSA Start

## MSA Business

Für Unternehmen, die Support rund um die Uhr für kritische Probleme mit direktem Zugang zu leitenden Technikern benötigen.

- Vorrangig behandelter Support-Kontakt rund um die Uhr für äußerst kritische Probleme (einschließlich Feiertage)
- Vier persönliche technische Ansprechpartner
- Reaktion auf äußerst kritische Probleme innerhalb von vier Stunden
- Persönliches Team mit Technical Account Managern (TAM) zur Aufrechterhaltung der Sicherheit
- Alle weiteren Vorteile von MSA Plus

## MSA Enterprise

Ausgelegt auf Großunternehmen mit komplexen IT-Umgebungen, die einen eigenen persönlichen und proaktiven Support erfordern, der rund um die Uhr verfügbar ist.

- Persönliches Team mit Technical Account Managern (TAM) für Dienstleistungen wie Troubleshooting und Service-Updates
- Unbegrenzter Support rund um die Uhr für ausgewählte Problemstufen
- Systemdiagnose
- Unterstützung vor Ort inbegriffen
- Alle weiteren Vorteile von MSA Business

# Vergleich der Support-Services von Kaspersky:

Support	Standard-Support	MSA Start	MSA Plus	MSA Business	MSA Enterprise
<b>Support-Abdeckung</b> Vorfalls-ID und Support:					
Priorisierte Anfragen pro Jahr*	k. A.	6	12	36	<b>Unbegrenzt</b>
Zugewiesene Kunden pro technischem Ansprechpartner	k. A.	1	2	4	<b>8</b>
Vorfälle mit Beschädigungen/Reparaturen**	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	<b>Unbegrenzt</b>
<b>Support-Verfügbarkeit</b> Telefon-Support:					
Schweregrad 1	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	24x7x365	<b>24x7x365</b>
Schweregrad 2	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	<b>24x7x365</b>
Schweregrad 3-4	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	<b>Normale Geschäftszeiten</b>
<b>Web-Ticket und Live-Chat-Support:</b>					
Alle Schweregrade	24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten	24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten	24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten	24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten	<b>24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten</b>
<b>Reaktionszeit</b>					
Schweregrad 1	k. A.	8 Arbeitsstunden	6 Arbeitsstunden	4 Stunden	<b>2 Stunden (Rückruf innerhalb von 30 Minuten)</b>
Schweregrad 2-4	k. A.	k. A.	k. A.	Stufe 2: 8 Arbeitsstunden Stufe 3: 12 Arbeitsstunden Stufe 4: 24 Arbeitsstunden	<b>Stufe 2 : 4 Stunden Stufe 3 : 12 Arbeitsstunden Stufe 4 : 24 Arbeitsstunden</b>
<b>Remoteunterstützung</b>					
Verfügbarkeit nach Stufe	Nein	Alle Schweregrade	Alle Schweregrade	Alle Schweregrade	<b>Alle Schweregrade</b>
<b>Erweiterte Support-Services</b> Dedizierter Ansprechpartner für Sicherheit					
Eigener Technical Account Manager (TAM), zuständig für die Aufrechterhaltung Ihrer Unternehmenssicherheit durch schnelles Troubleshooting und kontinuierliche Service-Updates.	Nein	Nein	Nein	TAM-Team (erfahrenes Ingenieurteam)	<b>Zuständiger TAM</b>
<b>Detaillierte Sicherheitsmaßnahmen:</b>					
Qualitätsüberwachung und Reporting	Nein	Nein	Nein	Nein	<b>Ja</b>
Prüfanrufe	Nein	Nein	Nein	Nein	<b>4 pro Jahr</b>
„Health Check“ vor Ort (3. Monat)	Nein	Nein	Nein	Nein	<b>1 Tag pro Jahr</b>
Persönliches Patching und persönliche Fehlerbehebung	Nein	Nein	Nein	Nein	<b>Ja</b>
Priorisierte Eskalation von Support-Anfragen	k. A.	Einfach	Mittel	Hoch	<b>Höchste</b>

\* Priorisierte Anfragen: Priorisierte Anfragen sind umfassender als Standardprobleme und erfordern oftmals einen Walkthrough, eine Prüfung der Standardvorgehensweisen oder eine ausführliche Erläuterung unter Anleitung.

\*\* Vorfälle mit Beschädigungen/Reparaturen: Softwarefehler, Fehlfunktionen oder Software, die nicht wie in der Dokumentation beschrieben funktioniert.





---

Neues über Cyberbedrohungen: <https://de.securelist.com>  
IT Security News: [www.kaspersky.de/blog/b2b/](http://www.kaspersky.de/blog/b2b/)

---

[www.kaspersky.de](http://www.kaspersky.de)

**kaspersky** BRING ON  
THE FUTURE