



Der beste Support für Ihr Unternehmen

Unsere Experten unterstützen langfristig Ihren Geschäftserfolg.

www.kaspersky.de
[#truecybersecurity](https://twitter.com/truecybersecurity)

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

Mit den verschiedenen Optionen des Maintenance Service Agreement (MSA) von Kaspersky Lab 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 Lab
- 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 aufzufindig machen und lösen können.

- Fachwissen und Erfahrung. Die technische Expertise von Kaspersky Lab 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 das Fachwissen und 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 berechtigter 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 berechnete 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 berechnete 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 optional verfügbar
- Alle weiteren Vorteile von MSA Business

Vergleich der Support-Services von Kaspersky Lab:

Support	Standard-Support	MSA Start	MSA Plus	MSA Business	MSA Enterprise
Support-Abdeckung Vorfalls-ID und Support:					
Priorisierte Anfragen pro Jahr*	k. A.	6	12	36	Unbegrenzt
Anzahl berechtigter Ansprechpartner	k. A.	1	2	4	8
Vorfälle mit Beschädigungen/Reparaturen**	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Support-Verfügbarkeit Telefon-Support:					
Schweregrad 1	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	24x7x365	24x7x365
Schweregrad 2	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	24x7x365
Schweregrad 3–4	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten	Normale Geschäftszeiten
Web-Ticket und Live-Chat-Support:					
Alle Schweregrade	24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten	24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten	24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten	24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten	24x7x365 Bearbeitung während der Geschäftszeiten
Reaktionszeit					
Schweregrad 1	k. A.	8 Arbeitsstunden	6 Arbeitsstunden	4 Stunden	2 Stunden (Rückruf innerhalb von 30 Minuten)
Schweregrad 2–4	k. A.	k. A.	k. A.	Stufe 2 : 8 Arbeitsstunden Stufe 3 : 12 Arbeitsstunden Stufe 4 : 24 Arbeitsstunden	Stufe 2 : 4 Stunden Stufe 3 : 12 Arbeitsstunden Stufe 4 : 24 Arbeitsstunden
Remoteunterstützung					
Verfügbarkeit nach Stufe	Nein	Alle Schweregrade	Alle Schweregrade	Alle Schweregrade	Alle Schweregrade
Erweiterte Support-Services 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	Zuständiger TAM
Detaillierte Sicherheitsmaßnahmen:					
Qualitätsüberwachung und Reporting	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja
Review Calls	Nein	Nein	Nein	Nein	4 pro Jahr
„Health Check“ vor Ort (3. Monat)	Nein	Nein	Nein	Nein	1 Tag pro Jahr
Kundenspezifische Fehlerbehebung	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja

* 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.

Kaspersky Lab
Cybersicherheit für Unternehmen:
www.kaspersky.de/enterprise
Neues über Cyberbedrohungen: de.securelist.com
IT-Sicherheitsnachrichten:
<https://www.kaspersky.de/blog/b2b/>

#truecybersecurity
#HuMachine

www.kaspersky.de

© 2017 Kaspersky Labs GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Eingetragene
Handelsmarken und Markenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen
Rechtsinhaber.

