

► TECHNISCHER PREMIUM-SUPPORT

Maintenance Service Agreement (MSA) „Enterprise“ und „Business“

Ausfallzeiten sind nicht nur kostspielig, sondern können Ihr Unternehmen auch zusätzlich noch schädigen wenn beispielsweise Ihr Ruf in Mitleidenschaft gezogen wird. In einem solchen Fall setzen wir unsere gesamte Expertise und Kompetenz ein, um den schnellsten, effektivsten und sichersten Weg zu finden, Ihre Systeme wieder in Betrieb zu setzen.

Im Mittelpunkt unseres Service steht Ihr Technical Account Manager, der sich Ihres Problems annimmt und es direkt an Expertenteams aus speziellen Technikern und Analysten bei Kaspersky Lab weiterleitet, die sich exklusiv mit der Problemlösung beschäftigen.

UNSERE VERPFLICHTUNG FÜR IHRE SICHERHEIT			
Servicetyp	Standard	MSA Business	MSA Enterprise
Reaktionszeit bei einem Produktvorfall	8x5	24x7 Annahme über Internet/E-Mail; bevorzugte Bearbeitung	Telefonischer Support 24x7. Zusätzlich steht während der Geschäftszeiten ein dedizierter Technical Account Manager zur Verfügung
Reaktionszeit bei einem Virenvorfall	Annahme über das Support-Portal. Die Eingabe kann rund um die Uhr erfolgen	24x7 Annahme über Internet/E-Mail; bevorzugte Bearbeitung	
Reaktionszeit für Vorfälle mit hoher Priorität	—	4 Stunden 24x7	30 Minuten 24x7
Technical Account Manager	—	Technical Account Manager	Dedizierter Technical Account Manager
Hotfixes und Patches	Öffentliche Patches während der Support-Phase	Öffentliche und private Patches während der Support-Phase	Priorisiertes Provisioning von öffentlichen & privaten Patches während der Support-Phase und der Vertragslaufzeit sowie von individuell angepassten Patches
Priorisierung	—	Ja	Ja
Live-Status-Updates	—	—	Regelmäßige Statusberichte durch Ihren eigenen Technical Account Manager während der beschleunigten Problemlösung
Qualitätssicherung	—	—	Regelmäßiges vierteljähriges Reporting durch Ihren eigenen Technical Account Manager
Kaspersky Professional Services	—	Professional Services auf Anfrage verfügbar (zusätzliche Kosten)	Inklusive Eingangsscheck. Zusätzliche Professional Services auf Anfrage verfügbar (zusätzliche Kosten)
Begrenzung der möglichen Service-Anfragen	—	36	Unbegrenzt

Als MSA-Enterprise- oder Business-Kunde dürfen Sie einen bevorzugten Service erwarten, für den die ganze Bandbreite an Ressourcen bei Kaspersky Lab eingesetzt wird. Unsere erfahrenen Experten stellen sicher, dass Ihre Infrastruktur einsatzbereit bleibt und Sie umfassenden Schutz genießen.

Vorteile der Pakete MSA "Business" und "Enterprise":

- **Einblicke in die Komplexität Ihrer IT-Umgebung.** Ein Technical Account Manager unterstützt Sie bei der schnellen Behebung eines auftretenden Vorfalles. Als Enterprise-Kunde werden Sie von einem dedizierten Technical Account Manager unterstützt, der mit Ihrer Systemkonfiguration und Ihren Prozessen vertraut ist. Probleme lassen sich so noch schneller identifizieren und lösen.
- **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.
- **Schnelles Handeln.** Ein spezielles Expertenteam steht rund um die Uhr 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.
- **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.
- **Fortlaufende Kommunikation.** Als MSA-Enterprise-Kunde können Sie vollständige vierteljährliche Berichte erwarten, die von Ihrem dedizierten Technical Account Manager angefertigt werden. Die Nachbereitung von Supportfällen, Berichte zum Status eines Vorfalles sowie die Überwachung der Servicequalität sorgen dafür, dass Sie immer auf dem aktuellen Stand bleiben und Kaspersky Lab einen effektiven Service liefert, der Ihren Ansprüchen gerecht wird.

Mit den Paketen MSA «Business» und MSA «Enterprise» profitieren Sie so von geringeren Ausfallzeiten, einer schnelleren Wiederherstellung und nur wenigen internen Mitarbeitern, die für das Troubleshooting eingesetzt werden müssen. Sie haben die Gewissheit, dass Ihre IT-Systeme umfassend geschützt sind: nicht nur durch branchenweit führende Sicherheitstechnologien, sondern auch durch die Expertise und das Engagement einiger der führenden Sicherheitsexperten weltweit.

Holen Sie mit Professional Services von Kaspersky Lab noch mehr aus Ihrem Sicherheitssystem heraus.

Mit den kostenpflichtigen Professional Services erhalten Sie zusätzlich:

Deployment und Upgrade

Vor-Ort-Services für Entwurf, Deployment, Konfiguration und Upgrade von Kaspersky Lab B2B-Lösungen in einer vorhandenen IT-Infrastruktur.

Schulungen

Vor Ort werden Ihre Mitarbeiter im Umgang mit unseren Sicherheitstechnologien geschult.

Systemdiagnose

Zielt auf ein optimiertes Leistungsniveau der Unternehmenslösungen von Kaspersky Lab für Ihre Infrastruktur ab, mit Empfehlungen in einem umfassenden Abschlussbericht.

WARUM KASPERSKY LAB?

- Gegründet und geleitet von dem weltweit führenden Sicherheitsexperten, Eugene Kaspersky
- Partnerschaften mit international tätigen Strafverfolgungsbehörden wie Interpol und CERTS
- Cloud-basierte Tools für die Echtzeitüberwachung von Millionen von Cyberbedrohungen weltweit
- Weltweite Teams für die Analyse von Internetbedrohungen
- Weltweit größter unabhängiger Anbieter von Sicherheitssoftware mit Fokus auf Bedrohungsanalyse und Technologieführerschaft
- Unangefochtene Führungsposition in mehr unabhängigen Tests zur Malware-Erkennung als jeder andere Anbieter
- Von Gartner, Forrester und IDC als „Leader“ ausgezeichnet

WEITERE INFORMATIONEN ERHALTEN SIE UNTER:
WWW.KASPERSKY.DE

MSA/E&B Datasheet/V2.0/April 15/Global

Kaspersky Labs GmbH
Despag-Strasse 3,
85055 Ingolstadt
www.kaspersky.de

Informationen zur
Internetsicherheit:
www.viruslist.de

Informationen zu Partnern in
Ihrer Nähe finden Sie hier:
www.kaspersky.de/buyoffline

© 2015 Kaspersky Labs GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Eingetragene Markenzeichen und Handelsmarken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Rechtsinhaber.



MRSDATASHEET_MARCH2014