

# Premium Technical Support Enhanced Support

2023

Für Kunden, die bereits eine **Plus-Lizenz** für Kaspersky-Produkte im Einsatz haben. Ideal für wachsende Unternehmen, die schnellen Zugang zu erfahrenen Experten benötigen.



Priorisierte  
Telefonleitung

Anfragen können Sie rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr einreichen



Individuelle  
Anfragen

Anfrage zur Änderung  
der Antiviren-Signaturen



TAM-Team  
(erfahrenes  
Ingenieurteam)

Zugewiesenes Technical Account Manager Team, das sich um die Sicherheit Ihres Unternehmens kümmert

Kundenseitig können **vier Ansprechpartner definiert werden. Diese können eine unbegrenzte Anzahl an Premium-Anfragen stellen.**



Internetportal des technischen  
Supports von Kaspersky



Priorisierte  
Telefonleitung



E-Mail, wenn Sie Probleme beim Zugriff  
auf das Unternehmenskonto haben

## Wie schnell reagiert das Kaspersky-Team?

Je nach Dringlichkeit der Kundenanfrage garantieren wir die folgenden Reaktionszeiten.

Als Reaktionszeit gilt die Zeit, in der Sie eine qualifizierte Antwort auf Ihr Problem erhalten, nicht aber eine Komplettlösung, für die in der Regel erst noch zusätzliche Daten und Informationen erfasst werden müssen. Außerhalb der Geschäftszeiten, am Wochenende und an Feiertagen muss die Anfrage telefonisch gestellt werden.

Diese Anfragen werden mit höherer Priorität als Anfragen von Kunden mit dem Standard-Support-Paket zugewiesen.

### Schweregrade

Stufe 1 Kritisch

Kritisches Problem, das eine Unterbrechung des Geschäftsbetriebs, einen Systemabsturz oder Datenverluste zur Folge hat

⌚ 2 Stunden

Stufe 2 Hoch

Moderates Problem, das die Funktionalität beeinträchtigt, aber keine Datenbeschädigung/keinen Datenverlust oder Softwareabstürze verursacht

⌚ 6 Arbeitsstunden

Stufe 3 Mittel

Unkritisches Problem oder Serviceanfrage, die das Produkt teilweise beeinträchtigt

⌚ 8 Arbeitsstunden

Stufe 4 Niedrig

Geringfügiges Problem oder Serviceanfrage, die die Funktionalität nicht beeinträchtigt

⌚ 10 Arbeitsstunden

## Freigabe der Viren-Datenbank auf Anfrage

Bei einem False Negative, wenn eine infizierte Datei vom Produkt als sicher eingestuft wird, oder bei einem False Positive können Sie eine Änderung der Antiviren-Signaturen anfordern. Voraussetzung dafür ist, dass die neuesten verfügbaren Viren-Datenbanken verwendet wurden.

Kaspersky gibt ein Update frei, das eine korrekte Erkennung gewährleistet. Der Ablauf sieht wie folgt aus:

①

Bei Anfragen zur Freischaltung der Viren-Datenbank durch eine Gruppe qualifizierter Spezialisten

②

Freigabe von Updates mit hoher Priorität für Abonnenten des Enhanced Support

③

Kaspersky informiert Sie über den Fortschritt des Updates