

Premium Technical Support Enhanced Support mit TAM

2023

Für Kunden, die bereits über eine **Plus-Lizenz** für Kaspersky-Produkte verfügen. Empfohlen für große Unternehmen mit komplexen Umgebungen, die dedizierten, personalisierten und proaktiven Support rund um die Uhr benötigen.



Priorisierte Telefonleitung

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



Individuelle Anfragen

Anfrage zur Änderung der Antiviren-Signaturen



Zuständiger TAM

Zuständig für die Aufrechterhaltung Ihrer Unternehmenssicherheit durch proaktives Troubleshooting und kontinuierliche Service-Updates

Kundenseitig können **acht 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.

Anfragen von Kunden wird eine höhere 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

⌚ 30 Minuten

Stufe 2 Hoch

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

⌚ 4 Stunden

Stufe 3 Mittel

Unkritisches Problem oder Serviceanfrage, die das Produkt teilweise beeinträchtigt

⌚ 6 Arbeitsstunden

Stufe 4 Niedrig

Geringfügiges Problem oder Serviceanfrage, die die Funktionalität nicht beeinträchtigt

⌚ 8 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 Supports

③

Kaspersky informiert Sie über den Fortschritt des Updates