



---

**Hervorragender  
Support für Ihr  
Unternehmen**

# **Kaspersky Premium Support**

**kaspersky**

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

# Hervorragender Support für Ihr Unternehmen. Machen Sie professionelle Unterstützung zu einem Teil Ihrer Erfolgsstrategie.

Die Premium-Support-Optionen von Kaspersky bieten hervorragende Unterstützung 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 vorrangig behandelten Support
- Reaktionszeit SLA
- Dedizierte technische Experten von Kaspersky

- **Geschäftskontinuität sicherstellen** Je mehr Ihr Unternehmen sich auf die IT verlässt, desto weniger lassen sich Sicherheitsvorfälle und Ausfallzeiten tolerieren. Eine Partnerschaft mit Kaspersky unterstützt Ihre Geschäftskontinuität. Ein spezielles Expertenteam steht ständig auf Abruf bereit, um sich Ihres Problems anzunehmen und für eine unverzügliche Lösung zu sorgen.
- **Reduzieren Sie die Kosten eines Sicherheitsvorfalls.** Das schnelle Erkennen und Lösen eines Problems kann den finanziellen Verlust für Unternehmen verhindern. Unsere Premium Support-Pläne sind so ausgelegt, dass genau dieses Ziel erreicht wird. 24/7 Zugang zu unseren Experten, angemessene Priorisierung von Problemen mit garantierten Reaktionszeiten und privaten Patches – alles, was nötig ist, um Ihr Problem so schnell wie möglich zu beheben.
- **Beseitigen Sie Probleme, bevor sie auftauchen.** Der Technische Kundenbetreuer von Kaspersky, der mit Ihrem Unternehmen zusammenarbeitet, erwirbt in kürzester Zeit ein umfassendes Wissen über die Konfiguration Ihrer Sicherheitssysteme, Ihre Prozesse und Ihre Unternehmensziele. Durch dieses Wissen können auftretende Probleme schnell gelöst werden, ohne dass weitere Informationen erforderlich sind.

## Plus-Lizenz

Entwickelt für Unternehmen, die 24/7 Telefonsupport benötigen. Beinhaltet alle Leistungen des Standard-Supports. Alle Enterprise-Produkte werden standardmäßig mit einer Plus-Lizenz angeboten.

## Plus-Lizenz + Verbessertes Support-Zertifikat

Konzipiert für wachsende Unternehmen, die schnellen Zugang zu erfahrenen technischen Ressourcen benötigen.

- Reaktionszeit SLA
- Vier persönliche technische Ansprechpartner
- Alle Vorteile der Plus-Lizenz

## Plus-Lizenz + Verbessertes Support mit Technischem Account Manager-Zertifikat

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

- Dedizierter Technischer Account Manager (TAM), einschließlich proaktiver Fehlerbehebung und Service-Updates
- Acht zugewiesene technische Kundenkontakte
- Antwortvorrang vor Verbessertem Support-Zertifikat
- Alle Vorteile des Verbesserten Support-Zertifikats

Das Ergebnis der Zusammenarbeit mit unseren Experten sind kürzere Ausfallzeiten, schnellere Wiederherstellung und weniger interne Ressourcen, die für die Fehlersuche aufgewendet werden müssen. Sie haben die Gewissheit, dass Ihre IT-Systeme nicht nur durch branchenführende Sicherheitstechnologien, sondern auch durch die Fähigkeiten und das Engagement weltweit anerkannter Sicherheits- und Technik-Experten geschützt sind.

## Vergleichen Sie die Funktionen des Kaspersky Support Service:

Support	Standard-Lizenz	Plus-Lizenz	Plus-Lizenz + Verbessertes Support-Zertifikat	Plus-Lizenz + Verbesserter Support mit TAM-Zertifikat
<b>Support-Abdeckung</b> Vorfalls-ID und Support:				
Prämienergebnisse pro Jahr <sup>1</sup>	k. A.	k. A.	Unbegrenzt	<b>Unbegrenzt</b>
Zugewiesene Kunden pro technischem Ansprechpartner	k. A.	k. A.	4	<b>8</b>
Break/Fix-Vorfälle <sup>2</sup>	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt	<b>Unbegrenzt</b>
<b>Support-Verfügbarkeit</b> Telefon-Support:				
Alle Schweregrade	Nein	24x7x365	24x7x365	<b>24x7x365</b>
Web-Ticket und Live-Chat-Unterstützung <sup>3</sup> :				
Schweregrad 1	Bearbeitung während der Bürozeiten	Bearbeitung während der Bürozeiten	24x7x365	<b>24x7x365</b>
Schweregrad 2	Bearbeitung während der Bürozeiten	Bearbeitung während der Bürozeiten	Bearbeitung während der Bürozeiten	<b>24x7x365</b>
Schweregrad 3–4	Bearbeitung während der Bürozeiten	Bearbeitung während der Bürozeiten	Bearbeitung während der Bürozeiten	<b>Bearbeitung während der Bürozeiten</b>
<b>Reaktionszeit<sup>4</sup></b>				
Schweregrad 1	k. A.	k. A.	Stufe 1: 2 Stunden	<b>Stufe 1: 30 Minuten</b>
Schweregrad 2–4	k. A.	k. A.	Stufe 2: 6 Arbeitsstunden	<b>Stufe 2: 4 Stunden</b>
			Stufe 3: 8 Arbeitsstunden	<b>Stufe 3: 6 Arbeitsstunden</b>
			Stufe 4: 10 Arbeitsstunden	<b>Stufe 4: 8 Arbeitsstunden</b>
<b>Remoteunterstützung</b>				
Verfügbarkeit nach Stufe	Nein	Nein	Alle Schweregrade	<b>Alle Schweregrade</b>
<b>Erweiterte Support-Services</b> Zuständiger Ansprechpartner für Sicherheit				
Zugewiesener Technischer Account Manager (TAM), der sich um die Aufrechterhaltung der Sicherheit Ihres Unternehmens durch proaktive Fehlerbehebung und laufende Service- Updates kümmert.	Nein	Nein	TAM-Team (erfahrenes Ingenieurteam)	<b>Zuständiger TAM</b>
Detaillierte Sicherheitsmaßnahmen:				
Qualitätsüberwachung und Berichterstattung	Nein	Nein	Nein	<b>Ja</b>
Prüfanrufe	Nein	Nein	Nein	<b>4 pro Jahr</b>
Remote Health Check	Nein	Nein	Nein	<b>1 Tag pro Jahr</b>
Privates Patching und Fehlerbehebung	Nein	Nein	Nein	<b>Ja</b>
Vorrangige Eskalation von Supportanfragen	k. A.	Einfach	Mittel	<b>Hoch</b>

<sup>1</sup>Priorisierte Anfragen sind umfassender als Standardprobleme und erfordern oftmals einen Walkthrough, eine Prüfung der Standardvorgehensweisen oder eine ausführliche Erläuterung unter Anleitung.

<sup>2</sup>Break/Fix-Vorfälle: Softwarefehler oder -fehlfunktionen oder Software, die nicht wie dokumentiert funktioniert.

<sup>3</sup>Alle Anfragen können zu jeder Zeit eingereicht werden, die Bearbeitungszeit hängt jedoch vom erworbenen Supportprogramm ab.

<sup>4</sup>Anfragen des Schweregrads 1 (sowohl Verbesserter Support als auch Verbesserter Support mit TAM-Programmen) und des Schweregrads 2 (nur Verbesserter Support mit TAM-Programm) werden rund um die Uhr bearbeitet. Wenn Sie die garantierte Antwortzeit für Ihre Anfrage außerhalb der Geschäftszeiten erhalten möchten, vervielfältigen Sie Ihre Anfrage bitte per Telefon.

Enterprise Cybersecurity: [www.kaspersky.de/enterprise](http://www.kaspersky.de/enterprise)  
Cyber Threats News: [de.securelist.com](http://de.securelist.com)  
IT Security News: [business.kaspersky.de](http://business.kaspersky.de)

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

© 2021 AO Kaspersky Lab.  
Eingetragene Marken und Servicemarken  
sind Eigentum ihrer jeweiligen Rechtsinhaber.



Beständigkeit, Unabhängigkeit und Transparenz – das zeichnet uns aus. Wir wollen ein sicheres Umfeld schaffen, in dem Technologie unser Leben verbessert. Deshalb schützen wir diese Technologien, damit Menschen auf der ganzen Welt die unzähligen Möglichkeiten, die sie mit sich bringen, nutzen können. Wir tragen mit Cybersicherheit zu einer sicheren Zukunft bei.



Proven.  
Transparent.  
Independent.

Erfahren Sie mehr unter [kaspersky.de/transparency](http://kaspersky.de/transparency).