

Übersicht der ESET Premium Support Services

ESET PREMIUM SUPPORT	ESSENTIAL	ADVANCED
ANTWORTZEIT Schwerwiegende Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs (A)	max. 2 Stunden	max. 2 Stunden
ANTWORTZEIT Mittelschwere Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs (B)	max. 4 Stunden	max. 4 Stunden
ANTWORTZEIT Minimale Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs (C)	innerhalb eines Arbeitstages	innerhalb eines Arbeitstages
VERFÜGBARKEIT	rund um die Uhr	rund um die Uhr
ANSPRECHPARTNER	ESET Spezialisten (DACH) ESET Experten (HQ)	ESET Spezialisten (DACH) ESET Experten (HQ)
KUNDENKONTAKTE	nicht limitiert	nicht limitiert
PRIORISIERTER SUPPORT-ZUGANG	inklusive	inklusive
TICKETANZAHL	limitiert	nicht limitiert
PERSÖNLICHER ANSPRECHPARTNER		inklusive
BEVORZUGTER ZUGANG ZU ENTWICKLERN		inklusive
PROAKTIVE BENACHRICHTIGUNGEN		inklusive
DEPLOYMENT & UPGRADE		einmalig enthalten ¹⁾
HEALTHCHECK		einmalig enthalten ¹⁾

1) Diese Leistung ist auch einzeln buchbar.

Übersicht der ESET Security Services

ESET DETECTION AND RESPONSE		ESSENTIAL	ADVANCED	ULTIMATE
Erweiterter Service für die ESET Endpoint Lösungen	MALWARE: OPTIMIERUNG DER ERKENNUNG	•	•	•
	MALWARE: HILFE BEI BESEITIGUNG	•	•	•
	MALWARE: HILFE BEI RANSOMWARE-INFEKTION	•	•	•
	ANALYSE VON POTENZIELLEN FEHLALARMEN (FALSE POSITIVES)	•	•	•
	ALLGEMEIN: UNTERSUCHUNG VERDÄCHTIGER VERHALTENSWEISEN	•	•	•
Reaktive EDR-Services	GRUNDLEGENDE DATEIANALYSE	•	•	•
	DETAILLIERTE DATEIANALYSE	•	•	•
	DIGITALE FORENSIK	•	•	•
	UNTERSTÜTZUNG BEI SICHERHEITSVORFÄLLEN BZGL. DIGITALER FORENSIK	•	•	•
Präventive EDR-Services	SUPPORT: REGELN/EINSTELLUNGEN		•	•
	SUPPORT: AUSNAHMEREGLUNGEN		•	•
	ALLGEMEINE FRAGEN ZUM EDR-BETRIEB		•	•
	OPTIMALE AUSGANGSKONFIGURATION		•	•
	THREAT HUNTING (ON-DEMAND)		•	•
Proaktive EDR-Services	THREAT MONITORING			•
	PROAKTIVES THREAT HUNTING			•
Premium Support Service	DEPLOYMENT & UPGRADE ¹⁾			•

1) Diese Leistung ist auch einzeln buchbar.

Übersicht der ESET Security Services

	ESET DETECTION AND RESPONSE	ESSENTIAL	ADVANCED	ULTIMATE
Erweiterter Service für die ESET Endpoint Lösungen	MALWARE: OPTIMIERUNG DER ERKENNUNG	•	•	•
	MALWARE: HILFE BEI BESEITIGUNG	•	•	•
	MALWARE: HILFE BEI RANSOMWARE-INFEKTION	•	•	•
	ANALYSE VON POTENZIELLEN FEHLALARMEN (FALSE POSITIVES)	•	•	•
	ALLGEMEIN: UNTERSUCHUNG VERDÄCHTIGER VERHALTENSWEISEN	•	•	•
Reaktive EDR-Services	GRUNDLEGENDE DATEIANALYSE	•	•	•
	DETAILLIERTE DATEIANALYSE	•	•	•
	DIGITALE FORENSIK	•	•	•
	UNTERSTÜTZUNG BEI SICHERHEITSVORFÄLLEN BZGL. DIGITALER FORENSIK	•	•	•
Präventive EDR-Services	SUPPORT: REGELN/EINSTELLUNGEN		•	•
	SUPPORT: AUSNAHMEREGLUNGEN		•	•
	ALLGEMEINE FRAGEN ZUM EDR-BETRIEB		•	•
	OPTIMALE AUSGANGSKONFIGURATION		•	•
	THREAT HUNTING (ON-DEMAND)		•	•
Proaktive EDR-Services	THREAT MONITORING			•
	PROAKTIVES THREAT HUNTING			•
Premium Support Service	DEPLOYMENT & UPGRADE ¹⁾			•

1) Diese Leistung ist auch einzeln buchbar.

Übersicht der ESET Premium Support Services

ESET PREMIUM SUPPORT	ESSENTIAL	ADVANCED
ANTWORTZEIT Schwerwiegende Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs (A)	max. 2 Stunden	max. 2 Stunden
ANTWORTZEIT Mittelschwere Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs (B)	max. 4 Stunden	max. 4 Stunden
ANTWORTZEIT Minimale Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs (C)	innerhalb eines Arbeitstages	innerhalb eines Arbeitstages
VERFÜGBARKEIT	rund um die Uhr	rund um die Uhr
ANSPRECHPARTNER	ESET Spezialisten (DACH) ESET Experten (HQ)	ESET Spezialisten (DACH) ESET Experten (HQ)
KUNDENKONTAKTE	nicht limitiert	nicht limitiert
PRIORISIERTER SUPPORT-ZUGANG	inklusive	inklusive
TICKETANZAHL	limitiert	nicht limitiert
PERSÖNLICHER ANSPRECHPARTNER		inklusive
BEVORZUGTER ZUGANG ZU ENTWICKLERN		inklusive
PROAKTIVE BENACHRICHTIGUNGEN		inklusive
DEPLOYMENT & UPGRADE		einmalig enthalten ¹⁾
HEALTHCHECK		einmalig enthalten ¹⁾

¹⁾ Diese Leistung ist auch einzeln buchbar.