



SIMPLY  
SECURE

# G DATA PREMIUM SERVICES & SUPPORT

DAS PLUS AN SICHERHEIT FÜR EINEN REIBUNGSLOSEN GESCHÄFTSBETRIEB



Wer sich für G DATA entscheidet, profitiert automatisch von ausgezeichnetem Service & Support. Unabhängig von Lizenzvolumen oder Firmengröße.

G DATA PREMIUM SERVICES & SUPPORT bietet darüber hinaus das Rundum-Sorglos-Paket für alle, die auf individuelle und persönliche Beratung und Unterstützung Wert legen. Premium-Level-Kunden profitieren von noch schnelleren Reaktionszeiten im Ernstfall und persönlichen Ansprechpartnern, die alle Besonderheiten der firmeneigenen Infrastruktur bestens kennen.

Auf Wunsch sind unsere Mitarbeiter auch innerhalb kürzester Zeit vor Ort, um Produktionsausfälle und andere Störungen rechtzeitig abzuwenden.

Regelmäßige Informationen z. B. zu Patches und Updates, die maßgeschneidert für jedes Unternehmen zusammengetragen werden, sowie eine individuelle Beratung in Infrastrukturfragen runden PREMIUM SERVICES & SUPPORT ab. Für ein persönliches Plus an Komfort und Sicherheit.

# LEISTUNGEN IN DER ÜBERSICHT

1. KONTAKT ZUM G DATA SUPPORT	BASIS	PREMIUM	PREMIUM PLUS
Direkter Kontakt zum Technical Account Manager (3rd Level)		TAM-Team	persönlicher TAM
Direkter Kontakt zum Support Account Manager (2nd Level)		SAM-Team	persönlicher SAM
Online-Zugang (24/7/365)	■	■	■
E-Mail- & Web-Support	■	■	■
Remote-Support		■	■
Anzahl der Kontaktpersonen auf Kundenseite	2	4	6
2. KUNDENSPEZIFISCHE BERATUNG & UNTERSTÜTZUNG			
Notfallunterstützung vor Ort*		■	■
Besuche vor Ort*	■	■	■
Kostenfreie Besuche vor Ort (ab > 250 Lizenzen)			1 p.a.
Telefonkonferenzen (TAM)		2 p.a.	4 p.a.
Proaktive Informationen über Bedrohungen		■	■
Überwachung und Reporting über TAM/SAM		■	■
3. SUPPORTLEISTUNGEN			
Kostenfreier Telefonsupport		■	■
Dedizierte Rufnummer		■	■
Priorisierte Annahme von Calls		■	■
Rückmeldung auf E-Mails	innerhalb der Geschäftszeiten	< 1 h	< 1 h
Telefonische Verfügbarkeit	24/7/365	24/7/365	24/7/365
Support Level Erstkontakt	1st	2nd	2nd
Antwortzeit pro Vorfall (online)	< 1,5 Tage	< 4 h	< 4 h
4. PRIORISIERUNG			
Priorisierung bei Einsendung von Malware Samples		■	■
Priorisierung Whitelisting/Blacklisting		■	■
Virus Incident Reports*			■
5. PROBLEMLÖSUNGEN & UPDATES			
Problemlösungen und öffentliche Updates	■	■	■
Problemlösungen und private Updates			■

\* zusätzliche Kosten fallen an, Preise siehe Seite 3

# GARANTIERTE REAKTIONSZEITEN

## KRITISCH

	BASIS	PREMIUM	PREMIUM PLUS
Empfangsbestätigung	< 1 h	< 1 h	< 1 h
Antwort	< 1 Werktag	< 2 h	< 2 h
Häufigkeit der Statusupdates	Täglich (werktags)	Alle 2 h	Alle 2 h
Eskalation an TAM/SAM	< 24 h	< 2 h	< 2 h
Eskalation an Geschäftsleitung		Nach Bedarf	< 8 h
Servicetechniker/TAM-Besuch vor Ort		< 12 h	< 8 h

## HOCH

Empfangsbetätigung	< 1 h	< 1 h	< 1 h
Antwort	< 1 Werktag	< 4 h	< 4 h
Häufigkeit der Statusupdates	Täglich (werktags)	Täglich (werktags)	Täglich
Eskalation an TAM/SAM	< 72 Stunden	< 12 h	< 12 h
Eskalation an Geschäftsleitung		Nach Bedarf	< 1 Woche
Servicetechniker/TAM Besuch vor Ort		< 24 h	< 24 h

## NORMAL

Empfangsbestätigung	< 1 h	< 1 h	< 1 h
Antwort	Nach Bedarf	< 4 h	< 4 h
Häufigkeit der Statusupdates	Nach Bedarf	Nach Bedarf	Nach Bedarf
Eskalation an TAM/SAM	< 1 Woche	Nach Bedarf	Nach Bedarf
Eskalation an Geschäftsleitung		Nach Bedarf	Nach Bedarf
Servicetechniker/TAM-Besuch vor Ort		Nach Bedarf	Nach Bedarf

# SERVICE LEVEL AGREEMENTS

## SERVICE LEVEL

Wir unterscheiden zwischen drei Servicestufen. „Basis“ umschreibt den aktuellen Status der Service-Leistungen für unsere Business-Lösungen und ist grundsätzlich im Leistungsumfang der G DATA Lösungen enthalten. Die Level „Premium“ und „Premium Plus“ enthalten weitergehende Garantieleistungen, insbesondere kürzere Reaktionszeiten bei Vorfällen, die in diesen Service Level Agreements (SLA) geregelt sind.

## 1. KONTAKT ZUM G DATA SUPPORT

### Direkter Kontakt zum Technical Account Manager (3rd Level)

Premium-Level-Kunden haben Anspruch auf lokalen, deutschsprachigen Support durch einen dedizierten TAM bzw. ein TAM-Team.

- Zentraler technischer Ansprechpartner für G DATA Kunden mit Premium-Support-Vertrag
- 24/7/365 Betreuung – entsprechend des Leistungsumfangs des Service Level Agreements
- Anpassung der G DATA Parameter an die bestehende Umgebung vor Ort beim Kunden (Best Practice)
- Ableitung eventueller Feature-Anfragen vom Kunden
- Migrationsunterstützung vor Ort (Update, Editionswechsel, Konfiguration)
- Durchführung von externen Produktschulungen nach kundenspezifischen Anforderungen
- Zentrales Bindeglied von Feature-Anfragen (zwischen Premium-Level-Kunden und Produktmanager)
- Sicherstellung und Überwachung der in den SLA vereinbarten Reaktionszeiten und Leistungen
- Erstellung kundenspezifischer Profile
- Erstellung von Kundenreports
- Notfallunterstützung vor Ort

### Direkter Kontakt zum Support Account Manager (2nd Level)

Premium-Level-Kunden haben Anspruch auf einen dedizierten SAM bzw. ein SAM-Team.

### Online-Zugang (24/7/365)

Kunden können über Formulare allgemeine Anfragen stellen sowie verdächtige Dateien, Apps und URLs einsenden. Premium-Level-Kunden werden priorisiert behandelt.

### E-Mail- & Web-Support

E-Mail- & Web-Support ist in allen Service-Stufen enthalten und berechtigt zum Zugriff auf technische Dokumente über die G DATA Wissensdatenbank und zur Kontaktaufnahme zum Support via E-Mail. Anfragen von Premium-Level-Kunden werden je nach Service Level priorisiert.

### Remote-Support

Der Remote-Support per TeamViewer steht ausschließlich Premium-Level-Kunden zur Verfügung.

### Anzahl der Kontaktpersonen auf Kundenseite

Je nach Service-Level können 2-6 Personen auf Kundenseite als Kontaktperson angegeben werden. Die Kontaktpersonen werden im CRM hinterlegt und bei Kontaktaufnahme automatisch mit dem zuständigen Ansprechpartner verbunden.

## 2. KUNDENSPEZIFISCHE BERATUNG & UNTERSTÜTZUNG

### Erstellung eines kundenspezifischen Profils

Kundenspezifische Profile werden in Zusammenarbeit von Presales und TAM erstellt, um im Support-Fall optimale Unterstützung gewährleisten zu können.

### Proaktives Patch- und Update-Management

Premium-Level-Kunden werden vom SAM- bzw. TAM-Team proaktiv über für sie relevante Patches und Updates informiert.

### Individuelle Anpassung der Software vor Ort

Kunden werden bei der Umsetzung verschiedener Best-Practice-Ansätze unterstützt.

### Notfallunterstützung vor Ort

Die Notfallunterstützung sieht vor, dass ein G DATA Techniker (i.d.R. TAM) innerhalb einer in den SLA festgelegten Zeitspanne beim Kunden vor Ort einsatzbereit ist (für den Fall, dass G DATA einen Kundenvorfall als kritisch einstuft). Für die Notfallunterstützung gelten die auf Seite 3 aufgeführten Pauschalpreise.

### Besuche vor Ort

Der Vor-Ort-Service wird mit einer Pauschale zzgl. Reisekosten berechnet. Die Abstimmung der Besuche erfolgt zwischen dem Kunden und dem TAM. Für Premium Plus Kunden ist ein Vor-Ort-Besuch pro Jahr kostenfrei.

### Telefonkonferenzen

Premium-Level-Kunden können telefonische Konferenzen mit TAM/SAM vereinbaren (Premium 2 p.a./Premium Plus 4 p.a.). Die Abstimmung der Telefonkonferenzen erfolgt zwischen dem Kunden und TAM.

### Proaktive Informationen zu aktuellen Bedrohungen

Wenn G DATA feststellt, dass aufkommende Bedrohungen ein hohes Risiko für Unternehmen darstellen könnten, informiert der TAM den Kunden umgehend.

### Überwachung und Reporting über TAM/SAM

TAM/SAM sind die Schnittstelle zum Kunden und überwachen und reporten entsprechend sämtliche kundenrelevanten Belange.

## 3. SUPPORTLEISTUNGEN

### Kostenfreier Telefonsupport

Der telefonische Support ist für Premium-Level-Kunden kostenfrei. Der Basis-Level-Support ist zum Ortstarif unter +49 234 9762-910 erreichbar.

### Dedizierte Rufnummer

Der Premium-Level-Support ist über dedizierte Rufnummern kostenfrei erreichbar, die dem Kunden bei Vertragsabschluss mitgeteilt werden.

### Priorisierte Rufannahme durch qualifizierten Mitarbeiter

Durch Callrouting wird sichergestellt, dass Premium-Level-Kunden in der Warteschleife generell priorisiert werden.

### Rückmeldung auf E-Mails

Die Rückmeldung auf E-Mails erfolgt innerhalb der auf Seite 3 definierten Zeiträume.

### Telefonische Verfügbarkeit 24/7/365

Der telefonische Support steht allen Kunden rund um die Uhr zur Verfügung. Der 2nd-Level-Support ist ausschließlich für Premium-Level-Kunden 24/7/365 erreichbar.

### 2nd-Level-Support bei Erstkontakt

Premium-Level-Kunden werden direkt von 2nd-Level-Technikern betreut.

### Antwortzeit pro Vorfall (online)

Die Rückmeldung auf online eingereichte Vorfälle (z. B. technische Probleme mit der G DATA Sicherheitslösung oder bei Störungen durch Malware) erfolgt innerhalb der auf Seite 3 definierten Zeiträume. Die Zeiten beziehen sich auf die Bestätigung des Erhalts, nicht die Lösung des Vorfalls.

### Customer-Care-Zugang

Der Zugang zum Kundenservice erfolgt über alle verfügbaren Kanäle (Online, telefonisch und per E-Mail).

### Customer-Support-Historie

Das CRM ermöglicht es dem Kunden, z. B. abgeschlossene und offene Cases, den Kontaktverlauf und andere Daten jederzeit abzurufen. (verfügbar ab April 2015)

### Malware-Support-Telefon

Dieser Service steht ausschließlich Premium-Level-Kunden zur Verfügung. Kunden mit Basis-Level-Support können ausschließlich per E-Mail Kontakt aufnehmen.

## 4. PRIORISIERUNG

### Handhabung von Vorfällen

Vorfällen wird je nach Schweregrad eine Prioritätsstufe zugewiesen. Das Handling erfolgt anhand der vereinbarten Antwort- und Eskalationszeiten.

### Malware Sample Submission für Basis-Level-Kunden

Malware Samples:  
<https://su.gdatasoftware.com/sample-submission>

URL Samples:  
<https://su.gdatasoftware.com/url-submission>

Mobile Samples:  
<https://su.gdatasoftware.com/mobile-external-submission>

### Malware Sample Submission für Premium-Level-Kunden

Anfragen von Premium-Level-Kunden werden direkt an G DATA Senior-Support-Techniker weitergeleitet. Die Einsendung verdächtiger Samples erfolgt über spezielle Online-Formulare. Die URLs werden bei Vertragsabschluss mitgeteilt.

### Priorisierung Whitelisting/Blacklisting

Die Handhabung/Priorisierung erfolgt auf Basis der vereinbarten Reaktionszeiten. Alle eingereichten Support-Anfragen werden Prioritäten-Queues zugeordnet.

### Virus Incident Reports

Virus Incident Reports in englischer Sprache werden gegen Entgelt erstellt (Preise siehe Seite 3). Die G DATA SecurityLabs liefern hierbei folgende Informationen: kurze Bedrohungsanalyse, Bewertung des potentiellen Schadens, Hinweise zur Reinigung und Desinfizierung sowie Empfehlungen zur Abwehr. Weitergehende Informationen wie Vorfall-Zusammenfassung und Untersuchungsergebnisse eines Vorfalls werden in die Berichte aufgenommen, sofern sie über den Kunden, TAM oder SAM berichtet und im CRM hinterlegt wurden.

## 5. PROBLEMLÖSUNGEN & UPDATES

### Öffentliche Updates

Öffentliche Updates und Softwareupdates stehen allen Support-Leveln zur Verfügung. G DATA Kunden werden nach Veröffentlichung per E-Mail informiert.

### Private Updates

Private (nicht veröffentlichte) Updates und Softwareupdates stehen ausschließlich den Premium-Level-Kunden zur Verfügung. Die Kunden werden vom TAM über Verfügbarkeit und Inhalt informiert. Des Weiteren werden die Kunden vorab über Produkterweiterungen, Upgrades und sicherheitsrelevante Themen informiert. Auf Wunsch des Kunden erfolgt die Teilnahme an Beta-Tests.

### Garantierte Support-Verfügbarkeit

Die garantierte Support-Verfügbarkeit entspricht dem aktuellen Status der G DATA Services, wobei Business-Kunden nach 18 Uhr und am Wochenende garantierten 1st-Level-Support erhalten. In Notfällen wird der Vorfall an 2nd-Level-Mitarbeiter eskaliert. Premium-Level-Kunden garantieren wir die Verfügbarkeit eines 2nd-Level-Supportes 24/7/365.

## ZUGANG ZU AKTUELLEN INFORMATIONEN UND EXPERTENWISSEN

### Best Practices Guides

Zugang zu Whitepapers, Handbüchern und ähnlichen Materialien.

### Zugang zum Senior Technical Resource Team für Premium-Level-Kunden

Bei Bedarf direkte Verbindung mit Produktmanagement, Lab Management, Entwicklung und weiteren Führungskräften. Die Steuerung erfolgt über den TAM.

Zugang zur strategischen Roadmap  
Premium-Plus-Kunden erhalten Informationen über die geplante

Entwicklung bestehender Lösungen grundsätzlich vor allen anderen Kundengruppen. Ausgeschlossen sind Informationen zu neuen Projekten und Zukunfts-Technologien, sofern diese nicht kurz vor Marktreife bzw. Veröffentlichung stehen (3-6 Monate).

## PRIORITÄTSSTUFEN

### Empfangsbestätigung

Die Bestätigung des Eingangs der Supportanfrage erfolgt per E-Mail, Internet oder Telefon.

### Antwort

Der Kunde wird via E-Mail, Internet oder Telefon kontaktiert, um weitergehende Informationen zur Supportanfrage einzuholen und über weitere Schritte zur Reproduktion des Problems zu entscheiden.

### Statusupdate-Frequenz/Eskalation/Besuche

Die Reaktionszeiten sind in Abhängigkeit vom gewählten Servicelevel definiert. Notfallunterstützung/Vor-Ort-Besuche werden mit Pauschalsätzen abgerechnet (siehe Seite 3).

### Schweregrad kritisch

Der Schweregrad wird als kritisch eingestuft, wenn ein Problem der G DATA Sicherheitslösung zuzuordnen ist und einen kompletten Ausfall der EDV zur Folge hat, wodurch der Geschäftsablauf im Betrieb des Kunden nachhaltig gestört ist. Es existiert keine vertretbare Interimslösung zur kurzfristigen Behebung des Problems. Das gesamte Netzwerk (oder ein kritischer Teil des Netzwerks) ist außer Betrieb

- Virenausbruch
- False Positives in geschäftskritischen Teilen des Netzwerks

### Schweregrad hoch

Der Schweregrad wird als hoch eingestuft, wenn das Problem der G DATA Sicherheitslösung zuzuordnen ist und eine signifikant eingeschränkte Nutzung der EDV zur Folge hat, wodurch der Geschäftsablauf

im Betrieb des Kunden negativ beeinflusst ist. Das Geschäft kann, wenn auch in eingeschränkter Form, weitergeführt werden. Es existiert keine vertretbare Interimslösung zur Lösung des Problems.

- G DATA Lösungen sind deaktiviert/nicht funktionsfähig
- Infektion diverser kritischer Devices
- False Positives in geschäftskritischen Bereichen des Netzwerks

### Schweregrad normal

Der Schweregrad wird als normal eingestuft, wenn ein Problem der G DATA Sicherheitslösung zugeordnet werden kann, die primäre Produktfunktionalität aber nicht beeinflusst ist. Das Problem verursacht keinen Ausfall bzw. hat eine geringere oder keine Auswirkung auf die EDV zur Folge, der Geschäftsablauf im Betrieb des Kunden ist nicht nachhaltig gestört. Hierzu gehören auch Fragen zur Produkthandhabung, Patches, Produktänderungen und Produktdokumentation.

- G DATA Lösungen arbeiten nur in eingeschränktem Maße, Funktionen sind nur zum Teil verfügbar
- Infektion diverser nicht kritischer Devices
- False Positives in nicht geschäftskritischen Bereichen des Netzwerks

## ESKALATIONSPROZESS

### Schweregrad kritisch

- Die Anfrage wird einem 2nd-Level-Techniker bzw. TAM/SAM zugewiesen, der den Kontakt zum Kunden und/oder G DATA Partner aufnimmt. Er informiert den Kunden/Partner über den Fortschritt und liefert eine Antwort auf die Anfrage
- Der Kunde benennt den Hauptansprechpartner für die laufende Supportanfrage
- Wird die Anfrage als Schweregrad kritisch eingestuft, erhalten in Abhängigkeit vom Service-Level Teamleitung B2B Services, SAM und Qualitätssicherung automatische Benachrichtigungen zum Ablaufprozess

- Der Status der Anfrage wird bis zur Lieferung einer Rückmeldung täglich von der Teamleitung B2B Services und einem 2nd-Level-Techniker geprüft
- Sollten Fehler in den Sicherheitslösungen gefunden werden oder keine Rückmeldung gegeben werden können, erfolgt eine Anfrage an die 3rd-Level-Techniker und die Anwendungsentwicklung

### Schweregrad hoch

- Die Anfrage wird einem 2nd-Level-Techniker zugewiesen, der den Kontakt zum Kunden und/oder G DATA Partner aufnimmt. Er informiert den Kunden/Partner über den Fortschritt und liefert eine Antwort auf die Anfrage
- Sollten Fehler in den Sicherheitslösungen gefunden werden oder keine Rückmeldung gegeben werden können, erfolgt eine Anfrage an die 3rd-Level-Techniker und die Anwendungsentwicklung

### Schweregrad normal

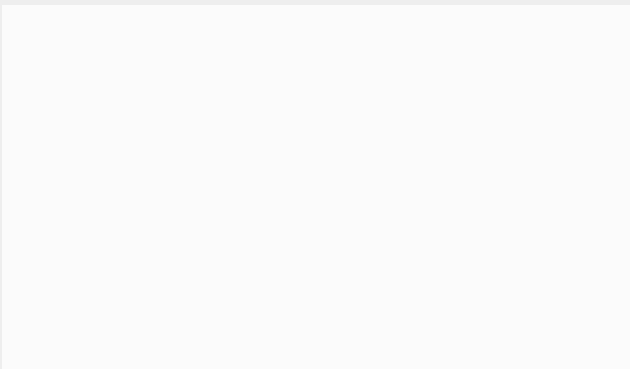
- Die Anfrage wird einem Techniker (2nd-Level-Support bei Premium-Level-Kunden) zugewiesen, der den Kontakt zum Kunden und/oder G DATA Partner aufnimmt. Er informiert den Kunden/Partner über den Fortschritt und liefert eine Antwort auf die Anfrage

## PREISMODELL

Wir empfehlen den Abschluss von Premium Service Agreements bei der Nutzung von mehr als 50 Lizenzen. Die Preise für die Services Premium und Premium Plus berechnen sich prozentual anhand des erlösten Lizenzpreises. Bitte kontaktieren Sie Ihren Vertriebs-Ansprechpartner für ein individuelles Angebot.

**GDATA.DE/B2B**

Ihr zuständiger G DATA Partner berät Sie gerne individuell.



**SIMPLY  
SECURE**

© Copyright 2015 G DATA Software AG. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung der G DATA Software AG Deutschland.

Es gelten die AGB der G DATA Software AG, die Sie unter [www.gdata.de/agb](http://www.gdata.de/agb) einsehen können.