

# G DATA Premium Service & Support



Vertrauen Sie auf passgenaue  
Beratung zu Ihrer Sicherheitslösung



Wer sich für G DATA entscheidet, profitiert automatisch von unserem ausgezeichneten 24-Stunden-Support. Mit G DATA Premium Service & Support steht Ihnen darüber hinaus **ein spezielles Expertenteam** zur Seite, das Ihre IT-Infrastruktur bestens kennt. Gerade KMU, die kein eigenes IT-Security-Team haben, gewinnen so einen entscheidenden Wissensvorsprung.

Auf Sie abgestimmte Beratung



Gleich zu Beginn macht sich unser Premium Support mit Ihrer Infrastruktur und Ihren Anforderungen vertraut – für eine auf Sie zugeschnittene Beratung.

Reibungslose Migration



Wir begleiten Sie komplett beim Wechsel zur G DATA Lösung. Mit unseren Skripten zur Deinstallation und Installation wird die Migration ein Leichtes.

Individuelle Lösungen



Gemeinsam passen wir die G DATA Lösung optimal an Ihre IT-Infrastruktur an. Sie wünschen sich zusätzliche Funktionen? Wir helfen mit individuellen Lösungen.

Malware-Probleme  
schnell lösen



Blockierte Malware oder URLs verursachen Probleme? Dank privatem Einreich-Formular können Sie sich darauf verlassen, dass Ihr Fall priorisiert geprüft und behoben wird.

Proaktive Meldung von Gefahren



Sobald wir feststellen, dass aufkommende Bedrohungen ein Risiko für Ihr Unternehmen darstellen, informieren wir Sie umgehend.

Zugang zu Expertenwissen



Regelmäßig stellen Ihnen unsere Fachleute Whitepaper, Best-Practice-Guides, Patches und Updates zusammen – maßgefertigt für Ihr Unternehmen.

# Alle Leistungen in der Übersicht

Der Basis-Support ist in jeder G DATA Lösung kostenlos enthalten. Beim Premium Service & Support haben Sie die Wahl zwischen Premium und Premium Plus – je nach Ihrem Bedarf.

## Individuelle Betreuung

	Basis	Premium	Premium Plus
Kostenfreier Basis-Support	✓	✓	✓
Betreuung durch 3rd Level Technical Account Manager		Team	Persönliche Ansprechperson
Telefonische Erreichbarkeit	24/7/365	24/7/365	24/7/365
Dedizierte Rufnummer und E-Mail-Adresse		✓	✓
Remote-Support per TeamViewer		✓	✓
Kontaktpersonen auf Kundenseite	2	4	6

## Intensive Unterstützung

Begleitung für reibungslose Migration		✓	✓
Anpassung der G DATA Einstellungen an Ihre Infrastruktur		✓	✓
Individuelle Lösungen für Feature-Anfragen		✓	✓
Auf Wunsch Besuch vor Ort, z.B. für Produktschulung (Preis auf Anfrage)	✓	✓	✓
Auf Wunsch Notfallunterstützung vor Ort (Preis auf Anfrage)		✓	✓
Kostenfreie Besuche vor Ort (ab > 250 Lizenzen)			1 p. a.
Telefonkonferenzen, z.B. zur Vorbereitung von Rollouts oder Updates		2 p. a.	4 p. a.
Private Updates		✓	✓

## Zugang zu aktuellen Informationen und Expertenwissen

Proaktive Informationen über Gefahren, Patches und Updates		✓	✓
Individuelle Best-Practice-Guides, Whitepaper und Handbücher		✓	✓
Zugang zur strategischen Roadmap			✓

## Priorisierte Beurteilung von Malware

Einsendung von Malware Samples (über öffentliches Formular)	✓	✓	✓
Priorisierung bei Einsendung von Malware Samples (über privates Formular)		✓	✓
Priorisiertes Whitelisting/Blacklisting der Malware Samples		✓	✓

# Garantierte Reaktionszeiten

Mit Premium Service & Support können Sie sich darauf verlassen, dass wir uns noch schneller um Ihr Anliegen kümmern – auf Wunsch auch vor Ort. Wir sind **per Telefon rund um die Uhr** an 365 Tagen im Jahr für Sie erreichbar. Per E-Mail stehen wir Ihnen werktags Mo-Fr von 9-17 Uhr zur Verfügung.

## Kritisch

	Basis	Premium	Premium Plus
Empfangsbestätigung	< 1 h	< 1 h	< 1 h
Antwort	< 1 Werktag	< 2 h	< 2 h
Status-Updates	Täglich (werktags)	Alle 2 h	Alle 2 h
Weiterleitung an Geschäftsführung		Nach Bedarf	< 8 h
Besuch vor Ort		< 12 h	< 8 h

## Hoch

Empfangsbestätigung	< 1 h	< 1 h	< 1 h
Antwort	< 1 Werktag	< 4 h	< 4 h
Status-Updates	Täglich (werktags)	Täglich (werktags)	Täglich
Weiterleitung an Geschäftsführung		Nach Bedarf	< 1 Woche
Besuch vor Ort		< 24 h	< 24 h


## Normal

Empfangsbestätigung	< 1 h	< 1 h	< 1 h
Antwort	Nach Bedarf	< 4 h	< 4 h
Status-Updates	Nach Bedarf	Nach Bedarf	Nach Bedarf
Weiterleitung an Geschäftsführung		Nach Bedarf	Nach Bedarf
Besuch vor Ort		Nach Bedarf	Nach Bedarf

## Sie haben Fragen?

Wir sind gerne für Sie da – ganz unverbindlich:

 [vertrieb@gdata.de](mailto:vertrieb@gdata.de)

 +49 234 9762-170

