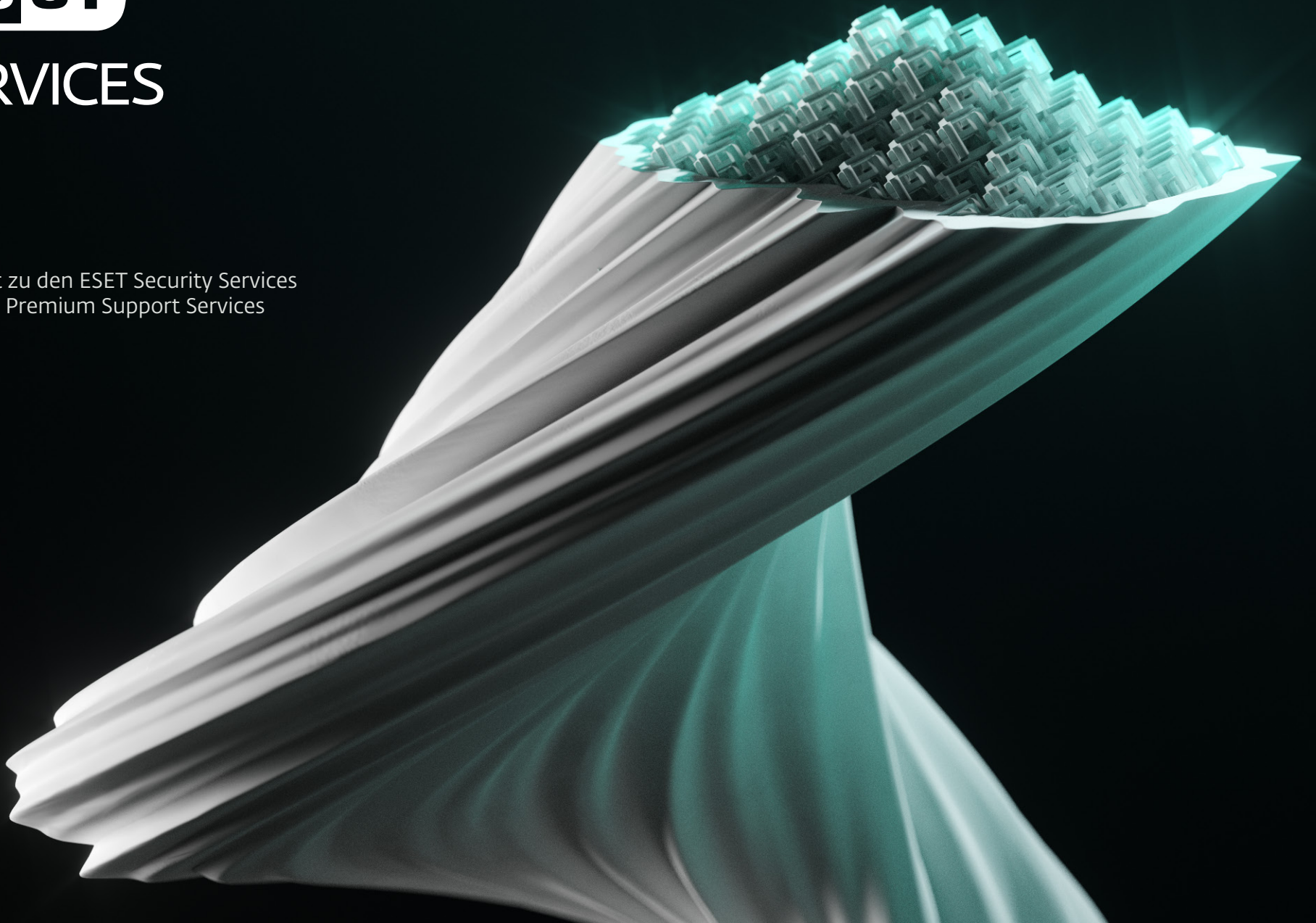
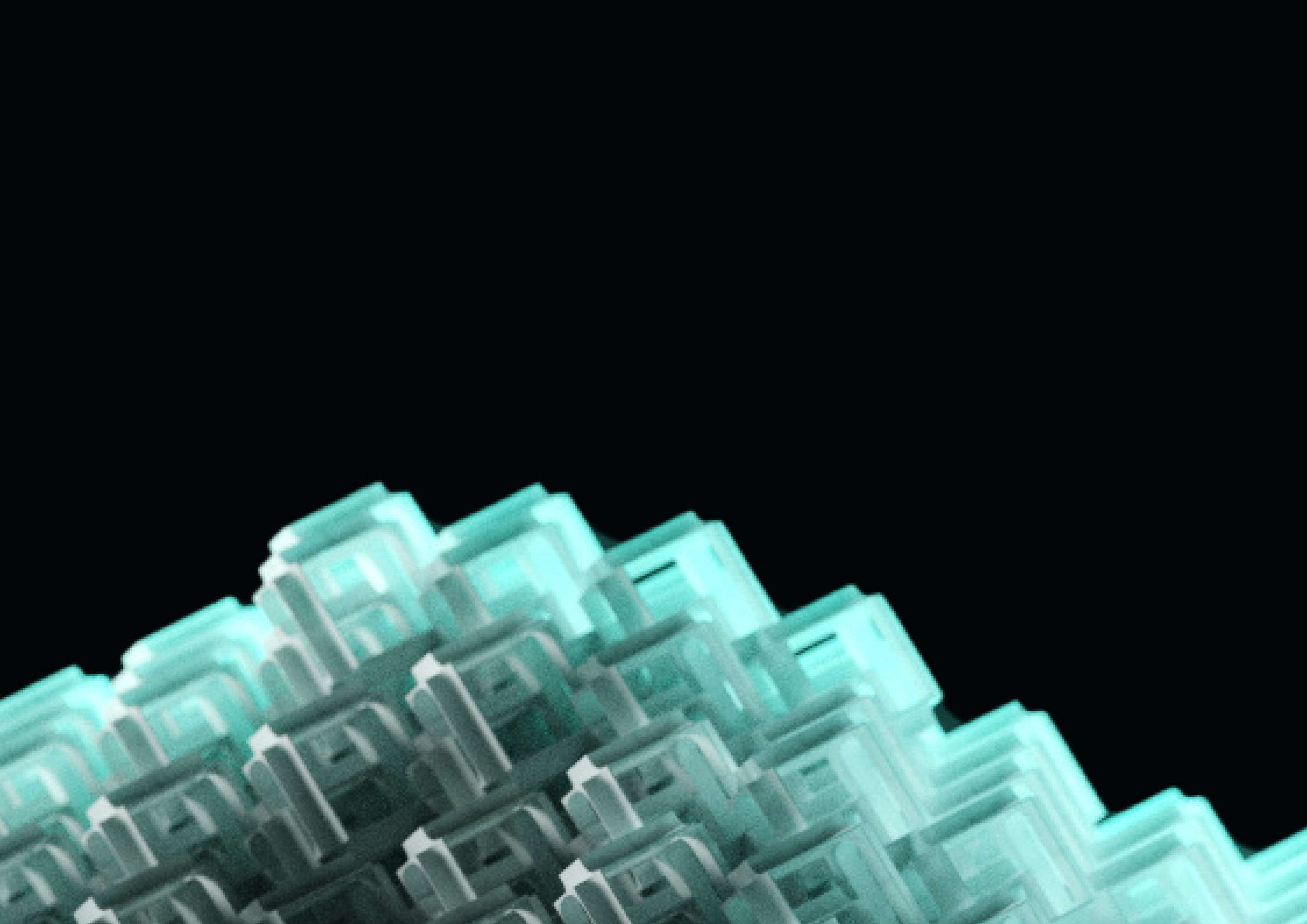




SERVICES

Übersicht zu den ESET Security Services
und ESET Premium Support Services





Was verstehen wir unter ESET Services?

Die ESET Security Services unterstützen Organisationen beim Einsatz der ESET Detection and Response (EDR) Sicherheitslösungen zur Verwaltung, Erkennung, Analyse und Abwehr von Bedrohungen – ohne dass dabei eigene Personal-, Hardware- oder Softwareressourcen beansprucht werden müssen. Viele Unternehmen können kein eigenes SOC/SIEM betreiben, jedoch mit diesem Service auf die Expertise, Erfahrung und Ressourcen von ESET zugreifen. Lagern Sie den operativen Betrieb Ihres EDR-Tools auf die ESET Experten aus und profitieren Sie in vollem Umfang von ihrem Know-how.

Die ESET Premium Support Services ergänzen optimal bestehende ESET Produktlizenzen und schaffen so einen ganzheitlichen Security-Ansatz. ESET unterstützt Unternehmen in den Bereichen *Funktionalität* sowie *Inbetriebnahme* und hilft bei der bestmöglichen Einrichtung sowie dem optimalen Einsatz der ESET Sicherheitslösungen.

ESET SECURITY SERVICES

ESET DETECTION AND RESPONSE ESSENTIAL

ESET DETECTION AND RESPONSE ADVANCED

ESET DETECTION AND RESPONSE ULTIMATE

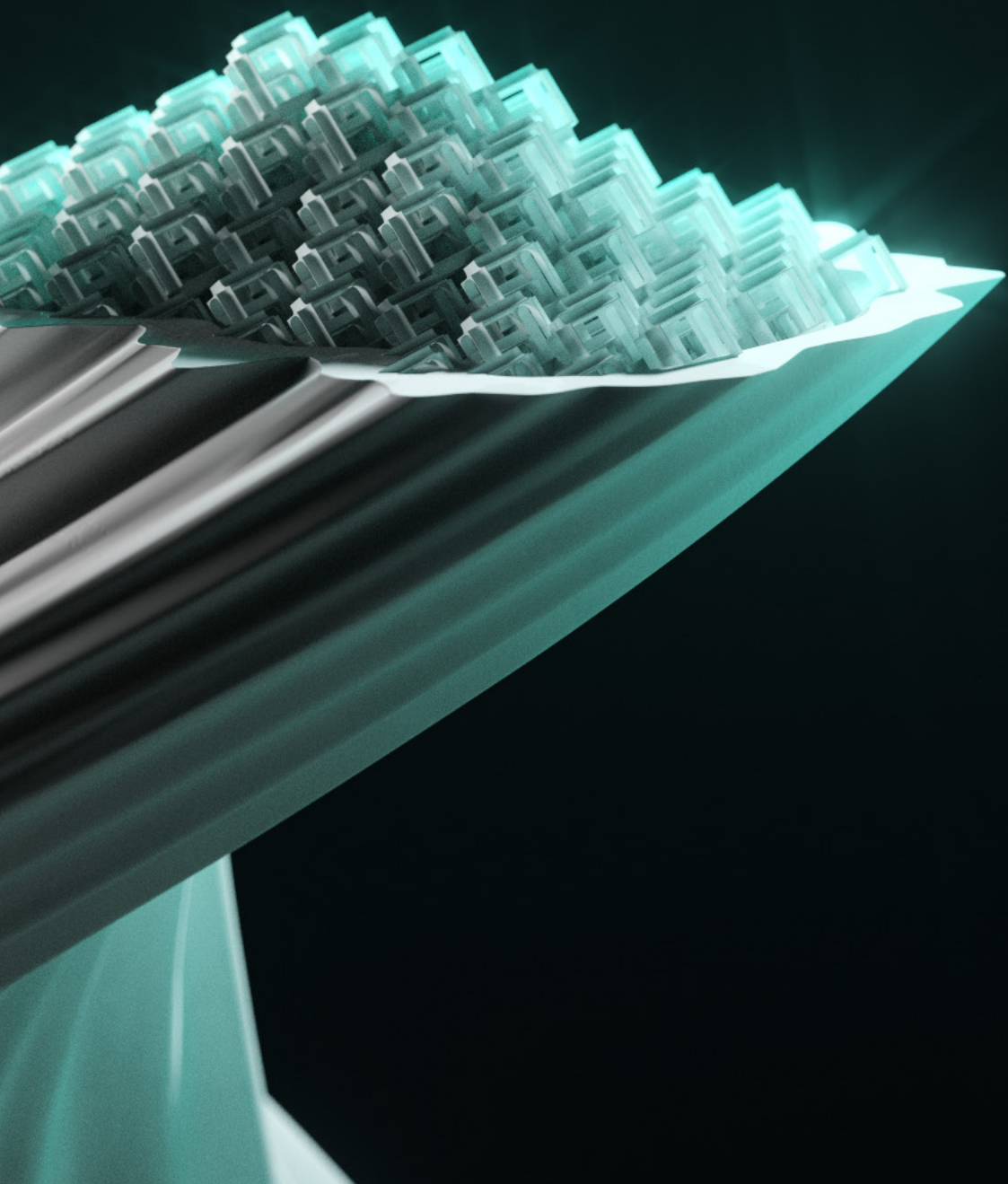
ESET PREMIUM SUPPORT SERVICES

ESET PREMIUM SUPPORT ESSENTIAL

ESET PREMIUM SUPPORT ADVANCED

DEPLOYMENT & UPGRADE

HEALTHCHECK



MANAGED
DETECTION &
RESPONSE

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.

Hinweis: Detaillierte Einzelbeschreibungen und Reaktionszeiten finden Sie in den separaten SLA-Dokumenten.

Was sind Managed Detection and Response (MDR) Services?

Mit umfassenden, auf Ihren Bedarf zugeschnittenen EDR-Services stärkt ESET die Schutzmechanismen innerhalb Ihrer Unternehmens-IT. Zusammen mit unserem EDR-Tool – dem ESET Enterprise Inspector – bilden die Services einen ganzheitlichen Security-Ansatz, der:

- ♦ effektive Hilfe bei der Untersuchung von Vorfällen sowie eine ausführliche Analyse potenziell schädlicher Dateien bietet
- ♦ eine optimale Anpassung an die Bedürfnisse Ihrer Organisation gewährleistet
- ♦ mögliche Einfallstore frühzeitig erkennt und zuverlässig schließt

Vorteile unserer MDR-Services

ERFAHRUNG & KOMPETENZ

Mit der sich schnell verändernden Cyber-Bedrohungslandschaft Schritt zu halten, kann eine Herausforderung für Organisationen sein. Mit den erfahrenen Spezialisten von ESET erhalten Sie die IT-Security-Expertise von mehr als 30 Jahren.

PERSONELLE RESSOURCEN

Der Einsatz neuer, komplexer Sicherheitslösungen kann sich selbst für Unternehmen mit speziellen IT-Security-Abteilungen als schwierig erweisen. Darüber hinaus kann die Fokussierung eines IT-Teams auf die Implementierung und Inbetriebnahme neuer Tools dazu führen, dass wichtige Kernaufgaben untergehen und damit die Geschäftskontinuität gefährdet wird.

SENKUNG VON LANGZEITKOSTEN

Die Bildung spezieller Teams von IT-Spezialisten mit den benötigten Fähigkeiten und Qualifikation zur Untersuchung, Erkennung und Reaktion auf potenzielle Bedrohungen der Cybersecurity kann langfristig hohe Kosten verursachen. Zudem können Bedrohungen wie bspw. Ransomware oder Zero-Days teuer für Unternehmen werden, wenn sie nicht frühzeitig erkannt und isoliert werden.

EINFACHE PROZESSE

Die ESET Sicherheitslösungen kombiniert mit den Services bilden einen ganzheitlichen Security-Ansatz, der zugleich die Prozesse innerhalb Ihres Unternehmens vereinfacht. Verlassen Sie sich auf die ESET Experten und verringern Sie zudem die Komplexität für verschiedene Abteilungen in Ihrer Organisation.

Servicebeschreibung

ESET Detection and Response Essential

ESET Detection and Response Essential geht einen Schritt über den Standard Security Support hinaus und konzentriert sich dabei auf akute Herausforderungen für die IT-Sicherheit in Unternehmen. Kombiniert mit unserem EDR-Tool – dem ESET Enterprise Inspector – erhalten Sie mit diesem

Servicelevel Unterstützung bei der Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, einschließlich der Untersuchung, Identifizierung und Behebung potenzieller Bedrohungen. Zudem erhalten Sie bei Bedarf ausführliche Analysen zu Vorfällen sowie betroffenen Dateien.

Servicekomponenten

ESET Detection and Response Essential



UMGEHENDE ANTWORTEN SIND GARANTIERT

Die Reaktionsgeschwindigkeit ist bei der Behebung von Sicherheitsvorfällen entscheidend. Deshalb ist ESET bei Bedarf direkt verfügbar, um verdächtiges Verhalten zu untersuchen, potenzielle Zero-Day-Infektionen schnell zu beseitigen oder Erkennungen zu optimieren. Dadurch werden Geschäftsunterbrechungen reduziert und mögliche Auswirkungen eines Angriffs auf ein Minimum reduziert.



PASSGENAUE LÖSUNGEN

Jede Organisation hat unterschiedliche Anforderungen und Bedürfnisse. Die Experten von ESET arbeiten mit Ihrem Team zusammen, um einen Reaktions- und Abhilfeplan zu entwickeln, der die Geschäfts- und Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens bestmöglich berücksichtigt.



BEDROHUNGSANALYSE UND REAKTION AUF SICHERHEITSVORFÄLLE

Diese Serviceebene umfasst detaillierte Dateianalysen, Reverse Engineering, digitale Forensik und Unterstützung bei der Reaktion auf Vorfälle. Er deckt das gesamte Handlungsspektrum beim Umgang mit Vorfällen ab – von der Identifizierung und Analyse einer Bedrohung über die anschließende Behebung bis hin zur Beseitigung der Ursachen zur Vermeidung ähnlicher Vorfälle.



DEUTSCHSPRACHIGER SUPPORT

Dank der Kombination aus lokalem Support und der technischen Expertise aus dem ESET Headquarter können wir Sie bestmöglich zu Ihren eingesetzten Produkten beraten.

Servicebeschreibung

ESET Detection and Response Advanced

ESET Detection and Response Advanced bietet ein umfangreiches Serviceangebot, mit dem Sie den reibungslosen Betrieb Ihres EDR-Tools – dem ESET Enterprise Inspector – sicherstellen. Neben Hilfestellungen bei der Reaktion auf akute Anomalien, erhalten Sie Unterstützung bei der Umsetzung präventiver

Sicherheitsmaßnahmen und der optimalen Konfiguration des Tools. Dieser Service eignet sich insbesondere für Organisationen, die den täglichen Betrieb eigenständig bewältigen können, gleichzeitig aber sicherstellen möchten, dass die EDR-Lösung perfekt auf ihren Bedarf zugeschnitten ist.

Servicekomponenten

ESET Detection and Response Advanced

Inklusive aller Leistungen von ESET Detection and Response Essential sowie zusätzlich:



OPTIMALE KONFIGURATION

Die Installation einer EDR-Lösung ist nicht trivial. Mit diesem Servicelevel erhalten Sie Hilfestellungen zur optimalen Inbetriebnahme des ESET Enterprise Inspectors. Die ESET Experten bieten Unterstützung bei der Erstellung und Anpassung von Regeln und Ausschlüssen sowie eine einmalige umfangreiche Prüfung der Netzwerkumgebung auf Bedrohungen und Schwachstellen. Die Ergebnisse werden zusammen mit einem Beratungsangebot bereitgestellt.



THREAT HUNTING (ON-DEMAND)

Bei Bedarf untersuchen ESET Experten bestimmte Daten, Ereignisse und Meldungen, die vom ESET Enterprise Inspector generiert werden, und identifizieren deren Ursache. Die Ergebnisse werden in verständlichen Statusberichten zusammengefasst. Zudem erhalten Unternehmen Empfehlungen zum weiteren Umgang.

Servicebeschreibung

ESET Detection and Response Ultimate

ESET Detection and Response Ultimate ist unser EDR-Komplettpaket und schöpft die Vorteile unseres EDR-Tools vollständig aus. Die ESET Experten implementieren, optimieren und verwalten den ESET Enterprise Inspector, sodass Sie weder ein spezielles IT-Team noch

weitere Hilfsmittel dafür benötigen. Profitieren Sie von einem ganzheitlichen Security-Ansatz, der präventive, proaktive sowie reaktive Schutzmechanismen vereint, und konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft.

Servicekomponenten

ESET Detection and Response Ultimate

Inklusive aller Leistungen von ESET Detection and Response Advanced sowie zusätzlich:



THREAT HUNTING (PROAKTIV)

Die ESET Experten untersuchen regelmäßig bestimmte Daten, Ereignisse und Meldungen, die vom ESET Enterprise Inspector generiert werden, und identifizieren deren Ursache. Die Ergebnisse werden in verständlichen Statusberichten zusammengefasst. Zudem erhalten Unternehmen Empfehlungen zum weiteren Umgang.



THREAT MONITORING

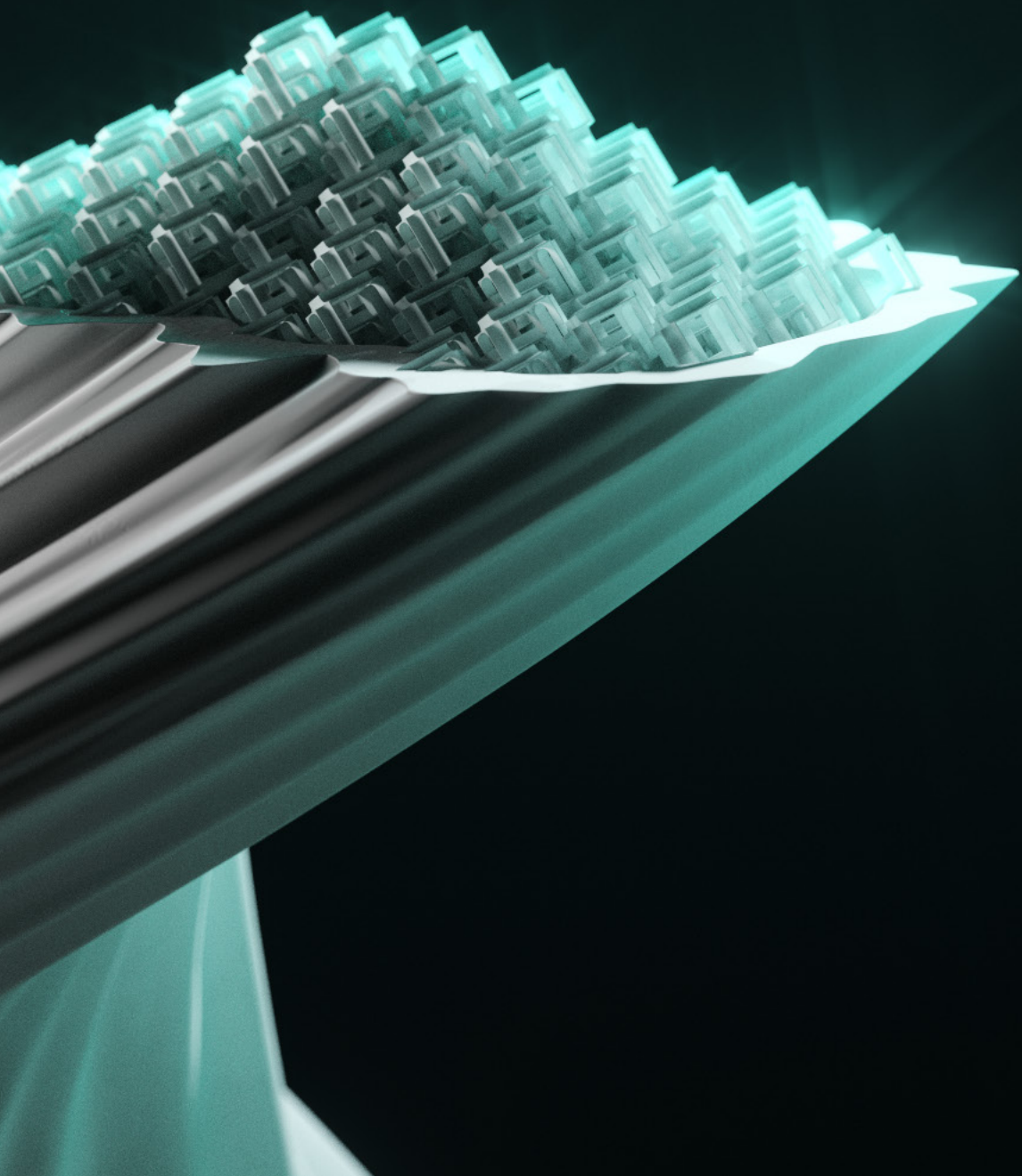
Die ESET Spezialisten prüfen täglich den ESET Enterprise Inspector, legen bei Bedarf neue Regeln sowie Ausschlüsse fest und erstellen verständliche Statusberichte. Bei Auffälligkeiten und möglichen Sicherheitsvorfällen werden Unternehmen umgehend informiert und im weiteren Umgang unterstützt.



DEPLOYMENT & UPGRADE

ESET installiert und konfiguriert spezifische Produkte in der Kundenumgebung und bietet Schulungen an, um ihren erfolgreichen Betrieb zu gewährleisten. Eine gründliche Statusanalyse vor der Bereitstellung oder Aktualisierung einer Lösung stellt sicher, dass es keine bösen Überraschungen für den Geschäftsbetrieb gibt.

Hinweis: Dieser Service ist ausschließlich nach individueller Anfrage verfügbar. Es besteht die Möglichkeit die Leistungen über einen externen Kooperationspartner zu beziehen. Die Leistungen und Konditionen der Vertragspartner können vom Leistungsumfang der ESET Services abweichen.



PREMIUM
SUPPORT

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.

Hinweis: Detaillierte Einzelbeschreibungen und Reaktionszeiten finden Sie in den separaten SLA-Dokumenten.

Was sind ESET Premium Support Services?

Die ESET Premium Support Services sind darauf ausgelegt, das volle Potenzial Ihrer ESET Sicherheitslösungen auszuschöpfen. Bei Fragen oder Schwierigkeiten stehen die ESET Experten mit Rat und Tat zur Seite. Mit diesen Services:

- ◆ ziehen Sie den maximalen Nutzen aus Ihrer Investition in ESET Produkte
- ◆ sichern Sie einen reibungslosen Geschäftsbetrieb
- ◆ erhalten Sie auf Ihre spezifische IT-Umgebung zugeschnittene Sicherheitslösungen
- ◆ sorgen Sie für den optimalen Einsatz Ihrer verfügbaren Sicherheitsressourcen

Vorteile unserer ESET Premium Support Services

OPTIMALER PRODUKTEINSATZ

Alle ESET Lösungen zeichnen sich durch ihre intuitive und unkomplizierte Bedienung aus. Doch oftmals haben IT-Teams nicht die Kapazitäten, sich ausführlich mit der Begleitdokumentation zu beschäftigen, um alle Einstellungen und Features optimal zu konfigurieren. ESET unterstützt sie dabei und spart ihnen so wertvolle Zeit.

FEINABSTIMMUNG IHRER IT

Die Implementierung von neuen Produkten in bestehende IT-Umgebungen kann eine Herausforderung sein. Insbesondere in komplexen Strukturen kann beispielsweise der Einsatz von Hard- oder Software verschiedener Hersteller zu Konflikten führen. Die ESET Experten prüfen die Voraussetzungen in Ihrer Organisation und gewährleisten eine reibungslose Integration der Sicherheitslösungen und damit einen ungestörten Geschäftsbetrieb.

ZIELGERICHTETE UNTERSTÜTZUNG

Mit dem ESET Premium Support können Sie sich darauf verlassen, dass die ESET Experten Ihre IT-Umgebung bereits kennen und mögliche Probleme zügig beheben.

SCHNELLE REAKTION

Der ESET Premium Support bietet eine garantierte Reaktionszeit je nach Schweregrad eines Vorfalls, um mögliche Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebs schnellstmöglich zu beheben.

Servicebeschreibung

ESET Premium Support Essential

Mit dem ESET Premium Support Essential erhalten Sie umgehende und zuverlässige Unterstützung von ESET, sobald Sie diese benötigen. Ob bei der Implementierung der Sicherheitslösung, der optimalen

Konfiguration entsprechend Ihrer IT-Anforderungen oder auch bei anderen Fragen und Herausforderungen – unsere fachkundigen Experten stehen Ihnen jederzeit mit Rat und Tat zur Seite.

Servicekomponenten

ESET Premium Support Essential



SCHNELLERE REAKTIONSZEIT

Mit ESET Premium Support Essential erhalten Sie erstklassigen Service und garantierte Reaktionszeiten je nach Schweregrad eines Problems. So lassen sich mögliche Einschränkungen des Geschäftsbetriebs schnell und zuverlässig beheben.



PRIVILEGIERTER ZUGANG

Ihre Mitarbeiter haben Vorrang bei den ESET Experten: Registrieren Sie eine unbegrenzte Anzahl von Telefonnummern Ihrer Organisation und priorisieren Sie einzelne Tickets, damit diese besonders schnell bearbeitet werden.



REMOTE-SUPPORT

Bei Bedarf können die ESET Experten eine Fernverbindung einrichten, um für Sie Einstellungen anzupassen oder Probleme zu lösen.



DEUTSCHSPRACHIGE ERSTHILFE

Mit dem zweistufigen Ansatz – bestehend aus lokalem Support und der technischen Expertise direkt aus dem ESET Headquarter – können wir optimal auf Ihren Bedarf eingehen und Sie bestmöglich zu den eingesetzten Sicherheitslösungen beraten.

Servicebeschreibung

ESET Premium Support Advanced

Mit dem ESET Premium Support Advanced genießen Sie alle Vorteile der Essential Version sowie weitere Privilegien. Ein persönlicher Kundenbetreuer steht als direkter Ansprechpartner bereit und kann Ihre Anliegen noch schneller bearbeiten. Darüber

hinaus erhalten Sie proaktiv Informationen zu produktbezogenen sowie relevanten IT-Security-Themen und bei Bedarf priorisierten Zugang zu den ESET Entwicklern im Headquarter.

„ESET wäre die Idealbesetzung eines Spielers bei uns: starkes Pressing gegen Hacker, überzeugende Defensive gegen Malware und ein vorausschauendes Spiel mit Überblick.“

Stephan Horst, Abteilungsleiter IT Borussia Dortmund

Servicekomponenten

ESET Premium Support Advanced

Inklusive aller Leistungen von ESET Premium Support Essential sowie zusätzlich:



UNLIMITIERTE TICKETANZAHL

Mit dem ESET Premium Support Advanced können Sie eine unbegrenzte Anzahl an Tickets priorisieren.



PRIORISIERTE VORFALLSANALYSE

Bei einem Sicherheitsvorfall können Sie direkt mit den Entwicklern im ESET Headquarter kommunizieren und die Untersuchung des Vorfalls priorisieren.



TECHNISCHER KUNDENBETREUER

Ein persönlicher Ansprechpartner steht für Sie bereit, der sich mit den Spezifikationen Ihrer IT-Infrastruktur bestens auskennt und Sie umgehend unterstützen kann.



PROAKTIVE MELDUNGEN

Sie erhalten proaktiv per E-Mail oder Anruf relevante Informationen über wichtige Produkt-Updates, akute Warnungen sowie Handlungsempfehlungen. So bleiben Sie und Ihre IT-Sicherheit zuverlässig auf dem aktuellen Stand.



DEPLOYMENT & UPGRADE

ESET installiert und konfiguriert spezifische Produkte in der Kundenumgebung, um ihren erfolgreichen Betrieb zu gewährleisten.



HEALTHCHECK

Die ESET Experten prüfen die aktuelle Implementierung der ESET Business Lösungen und erstellen einen detaillierten Bericht mit Handlungsempfehlungen und Konfigurationsvorschlägen zur Optimierung der Produktfunktionalitäten.

Über ESET

Als europäischer Hersteller mit mehr als 30 Jahren Erfahrung bietet ESET ein breites Portfolio an Sicherheitslösungen für jede Unternehmensgröße. Wir schützen betriebssystemübergreifend sämtliche Endpoints und Server mit einer vielfach ausgezeichneten mehrschichtigen Technologie und halten Ihr Netzwerk mit Hilfe von Cloud-Sandboxing frei von Zero-Day-Bedrohungen. Mittels Multi-Faktor-Authentifizierung und zertifizierter Verschlüsselungsprodukte unterstützen wir Sie bei der Umsetzung von Datenschutzbestimmungen.

Unsere Endpoint Detection and Response Lösungen und Frühwarnsysteme wie Threat Intelligence Services ergänzen das Angebot im Hinblick auf gezielte Cyberkriminalität, APTs und Forensik. Dabei setzt ESET nicht nur allein auf Next-Gen-Technologien wie KI oder Machine Learning, sondern kombiniert Erkenntnisse aus dem eigenen LiveGrid (Reputationssystem) mit Machine Learning und menschlicher Expertise, um Ihnen den besten Schutz zu gewährleisten.

ZUFRIEDENE KUNDEN



**Champion
Partner**

Seit 2019 ein starkes Team
auf dem Feld und digital



ISP Security Partner seit 2008
2 Millionen Kunden

Allianz 
Suisse

Seit 2016 durch ESET geschützt
Mehr als 4.000 Postfächer

BEWÄHRT



ESET wurde das Vertrauensiegel „IT Security made in EU“ verliehen



Unsere Lösungen sind nach Qualitätsstandards zertifiziert

BEWERTUNGEN VON ANALYSTEN

FORRESTER®

ESET wurde im Forrester-Bericht „Now Tech: Enterprise Detection and Reaktion, Q1 2020 report“ - als eine von 29 empfehlenswerten Enterprise Detection and Response Sicherheitslösungen namentlich erwähnt.



ESET behält auch 2021 seinen ‚Top Player‘-Status im Marktquadranten-Report von Radicati zum Thema APT-Schutz.

ESET IN ZAHLEN

110+ Mio.
Nutzer
weltweit

400k+
Business-
Kunden

200+
Länder &
Regionen

13
Forschungs- und
Entwicklungs-
zentren weltweit





[ESET.DE](https://www.eset.de) | [ESET.AT](https://www.eset.at) | [ESET.CH](https://www.eset.ch)