



SERVICE-ÜBERSICHT

SERVICES

Passende Expertise auf Abruf



Progress. Protected.

ESET.DE | ESET.AT | ESET.CH

ESET Services im Überblick

Managed Detection and Response Services

Viele Unternehmen stehen angesichts der aktuellen Bedrohungslage, aber auch im Hinblick auf rechtliche Regelungen wie der NIS2-Richtlinie und Anforderungen von Cyberversicherungen, vor der Herausforderung, den Schutz ihrer digitalen Infrastruktur anzuheben. Während Endpoint Detection and Response (EDR) Lösungen wie ESET Inspect hierbei immer mehr zur geforderten Standardausrüstung der IT-Sicherheit avancieren, stellen sich viele Unternehmen die Frage, wie sie eine solche Lösung verwalten sollen. Unsere MDR-Services schaffen hier Abhilfe und bieten Unternehmen jeder Größe Unterstützung beim operativen Betrieb Ihrer ESET Inspect Instanz. Je nach Bedarf und finanziellen Ressourcen haben sie die Möglichkeit, zwischen einem KI-gestützten schlanken und einem umfassenden kundenspezifischen MDR-Service zu wählen.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Ganzheitlicher Security-Ansatz, der sie gleichzeitig im Tagesgeschäft entlastet
- Senkung von Langzeitkosten (z.B. Schulungen, tägliche Arbeitszeit)
- Erfahrung & Kompetenz der ESET Experten (dadurch keine Schwierigkeiten mit Fachkäfemangel)
- Erfüllung von Compliance- und Cyberversicherungs-Anforderungen

SERVICE-KOMPONENTEN



GEFAHRENSUCHE UND -ABWEHR	Durch SLA* garantiert	Durch SLA* garantiert
Informationen zur globalen Bedrohungslage	●	●
Aktive Suche nach Malware-Kampagnen	●	●
Kontinuierliche Optimierung und Automatisierung	●	●
Zugriff auf vordefinierte Regeln	●	●
Optimierte Regeln und Ausschlüsse	●	●
Automatisierte Bedrohungssuche rund um die Uhr	●	●
Anpassbare Sicherheitsberichte	●	●
Überwachung, Prüfung und Bewertung von Sicherheitsvorfällen sowie effektiven Reaktionsmaßnahmen durch die ESET Experten	●	●
Direkter Ansprechpartner für die Vorfallsreaktion	○	●
Chronologisches Threat Hunting	○	●
ESET Deployment & Upgrade*	○	●
Hilfe von Experten bei MDR-Meldungen, inkl. Kontextangaben	○	●
Unterstützung bei digitaler Forensik und Vorfallsreaktion (DFIR)	○	●
Unterstützung bei der Bedrohungserkennung	○	●
Expertenanalyse von Malware-Samples	○	●
Kundenspezifische Bedrohungssuche nach aktuellen Gefahren	○	●
Informationen über Angriffsvektoren	○	●

*einmalig

* SLAs finden Sie im [ESET Partnerportal](#)

ESET MDR

ESET MDR unterstützt Sie bei der Vermeidung, Erkennung, Analyse und Behebung von Bedrohungen, ohne dass Sie dabei eigene Personal-, Hardware- oder Softwareressourcen beanspruchen müssen. Die EDR-Lösung ESET Inspect wird von den ESET Sicherheitsexperten mit den nötigen Daten, z.B. über aktuelle Bedrohungen und Angriffsvektoren, sowie entsprechenden Abhilfemaßnahmen versorgt, sodass sie automatisiert auf verdächtige Aktivitäten innerhalb Ihrer Unternehmensumgebung reagieren kann.

INFORMATIONEN ZUR GLOBALEN BEDROHUNGSLAGE

Unser Threat Intelligence-Team führt kontinuierlich Recherchen über globale Sicherheitslücken sowie die neuesten Angriffsgruppen und -taktiken durch. Das hierdurch generierte umfangreiche Wissen über aktuelle Bedrohungen fließt in die Entwicklung entsprechender Abhilfeszenarien ein.

AKTIVE SUCHE NACH MALWARE-KAMPAGNEN

Ein Teil der ESET Experten überwacht und analysiert aktiv Kampagnen bekannter Angriffsakteure. Gesammelte Informationen und Ergebnisse werden in die Lösungen und Services implementiert.

KONTINUIERLICHE OPTIMIERUNG UND AUTOMATISIERUNG

Wir arbeiten stets an der Optimierung unserer Prozesse, Erkennungssysteme und Regeln, um eine zuverlässige automatisierte Erkennung zu gewährleisten. Gleichzeitig werden hierdurch Fehlalarme minimiert, um eine maximale Produktivität der EDR-Lösung im Unternehmensnetzwerk sicherzustellen.

ZUGRIFF AUF VORDEFINIERTER REGELN

ESET teilt die gesammelten Erkenntnisse und Erfahrungen mit seinen Kunden. Vordefinierte Regeln für unsere EDR-Lösung können von den Kunden eingesehen, analysiert und wiederverwendet werden.

OPTIMIERTE REGELN UND AUSSCHLÜSSE

Kunden erhalten vordefinierte, KI-gestützte Regeln und Ausschlüsse. Diese werden auf Basis unserer Telemetriedaten und deren Analyse optimiert.

AUTOMATISIERTE BEDROHUNGSSUCHE RUND UM DIE UHR

Die von den Endgeräten gesammelten Daten und Erkennungen werden korreliert, um Angriffsmuster zu finden. In den allermeisten Fällen werden automatisch angemessene Reaktionen ausgelöst (bspw. Isolierung des Hosts, Beendigung des Prozesses, Start von Scans). In allen anderen Fällen stellt ESET Richtlinien und Playbooks zum Umgang mit dem jeweiligen Vorfall durch den Kunden selbst zur Verfügung.

ANPASSBARE SICHERHEITSBERICHTE

Über die Management-Konsole ESET PROTECT können Sie Ihre individuellen MDR-Berichte konfigurieren und einsehen. Sie haben zudem Zugriff auf ein Archiv aller Berichte der letzten zwölf Monate.

ANALYSE DER SICHERHEITSVorfÄLLE DURCH DIE ESET EXPERTEN

Kunden profitieren von unseren internen SIEM- und SOAR-Systemen, die Informationen sammeln, analysieren und auswerten, um eine angemessene Reaktion auf Sicherheitsvorfälle zu gewährleisten. Hierbei behalten die ESET Experten stets den Überblick und sorgen dafür, dass alle Prozesse zur Erkennung und Regelerstellung zuverlässig und störungsfrei funktionieren.

Für Cloud-Version von ESET Inspect verfügbar

ESET Detection and Response Ultimate

ESET Detection and Response Ultimate ist unser MDR-Komplettpaket und schöpft die Vorteile unseres EDR-Tools vollständig aus. Die ESET Experten implementieren, optimieren und verwalten ESET Inspect, 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.

ZUSÄTZLICH ZU ESET MDR ENTHALTEN:

DIREKTER ANSPRECHPARTNER FÜR DIE VORFALLSREAKTION

Bei einem Vorfall steht Ihnen ein ESET Spezialist zur Seite, um gemeinsam mit Ihnen das Problem zu lösen.

CHRONOLOGISCHES THREAT HUNTING

Profitieren Sie von einer komplexen, hypothesenbasierten Bedrohungssuche, die mithilfe von tiefgehenden Analysen, historischen Daten und der Beobachtung potenzieller Bedrohungsakteure Angriffen zuvorkommt.

ESET DEPLOYMENT & UPGRADE

ESET installiert und konfiguriert spezifische Produkte in der Kundenumgebung. Eine gründliche Statusanalyse vor der Bereitstellung einer Lösung stellt sicher, dass es keine bösen Überraschungen für den Geschäftsbetrieb gibt.

HILFE VON EXPERTEN BEI MDR-MELDUNGEN, INKL. KONTEXTANGABEN

Im Falle eines Sicherheitsereignisses erhalten Sie bei Bedarf umgehend Unterstützung und Ratschläge rund um Ihre IT-Sicherheit durch einen ESET Experten.

UNTERSTÜTZUNG BEI DIGITALER FORENSIK UND VORFALLSREAKTION (DFIR)

Bei einem Vorfall oder einer identifizierten Bedrohung berät und unterstützt Sie ein dedizierter ESET Experte. Bei Bedarf erfolgt eine detaillierte Dateianalyse oder forensische Analyse.

UNTERSTÜTZUNG BEI DER BEDROHUNGSKENNUNG

Treten Probleme bei der Erkennung von Vorfällen oder Ereignissen auf (z.B. Fehlalarme oder nicht erkannte Bedrohungen) können Sie sich direkt an die ESET Experten wenden. Die Spezialisten werden anhand der Daten individuelle, auf Ihre Anforderungen und Umgebung zugeschnittene Erkennungsregeln erstellen.

EXPERTENANALYSE VON MALWARE-SAMPLES

Sie erhalten detaillierte Informationen von den ESET Experten. Dazu gehören Beratungen sowie detaillierte forensische Analysen.

KUNDENSPEZIFISCHE BEDROHUNGSSUCHE NACH AKTUELLEN GEFAHREN

Die ESET Experten führen regelmäßig kundenspezifische Bedrohungssuchen durch (Threat Hunting) und haben dabei immer die weltweit aktuellen Gefahren im Blick.

INFORMATIONEN ÜBER ANGRIFFSVEKTOREN

In der ESET Oberfläche steht Ihnen eine speziell entwickelte Funktion zur Verfügung, die eine Analyse einzelner Teile eines Angriffs ermöglicht und so spezifische Angriffsvektoren identifiziert.

Für ESET Inspect und ESET Inspect On-Prem verfügbar

Detection and Response Service

Mit dem Detection and Response Service holen Unternehmen das Maximum aus ihren eingesetzten ESET Lösungen heraus und können auf die Hilfe der ESET Experten vertrauen, sobald sicherheitsrelevante Vorfälle auftreten. Je nach Bedarf und eigener Expertise können sie aus zwei Serviceleveln auswählen, die von der grundlegenden Untersuchung und Behebung von Malware bis hin zur kundenspezifischen Bedrohungssuche nach aktuellen Gefahren reichen.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Umgehende und gezielte Behebung von Sicherheitsproblemen ohne Einschränkungen für den Geschäftsbetrieb
- Ziehen Sie den maximalen Nutzen aus Ihrer Investition in ESET Lösungen
- Vertrauen Sie auf die Erfahrung und Expertise der ESET Spezialisten

ESET Detection and Response Advanced

Dieser Service bietet ein umfangreiches Support-Angebot, mit dem Sie den reibungslosen Betrieb Ihres EDR-Tools – ESET Inspect – 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 ESET Inspect perfekt auf ihren Bedarf zugeschnitten ist.

SPEZIFISCHER SUPPORT

Sie erhalten gezielte Unterstützung bei der Einrichtung oder Änderung einer Funktion - zum Beispiel bei der Erkennung bestimmter Malware-Verhaltensweisen - sowie weiterführende Beratung und Empfehlungen.

ENTSCHEIDUNGSKRITISCHE SICHERHEITSFragen

Sie erhalten zusätzliche Unterstützung für den Fall, dass ESET Inspect einen Vorfall nicht eindeutig beheben und auflösen kann. Wir analysieren das entsprechende Verhalten, geben Ihnen Ratschläge und entwickeln gemeinsam mit dem ESET Entwickler-Team Verbesserungen für diese Ereignisse.

SUPPORT FÜR AUSSCHLÜSSE

Wenn Sie Unterstützung bei der Erstellung, Änderung oder Störung von Ausschlüssen benötigen, beraten und informieren wir Sie gerne bei der Einrichtung des gewünschten Ausschlusses.

OPTIMALE KONFIGURATION

Da die Installation einer EDR-Lösung nicht trivial ist, erhalten Sie Hilfestellungen zur optimalen Inbetriebnahme von ESET Inspect. 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.

ESET INSPECT THREAT HUNTING

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

* SLAs finden Sie im [ESET Partnerportal](#)

UMGEHENDE ANTWORTEN 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.

PASSGENAUE LÖSUNGEN

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 ESET Lösungen beraten.

Serviceumfang durch SLA* garantiert



Für ESET Inspect und ESET Inspect On-Prem verfügbar

Premium Support Services

Mit den ESET Premium Support Services schöpfen Sie das volle Potenzial Ihrer ESET Sicherheitslösungen aus. Bei Fragen oder Schwierigkeiten rund um die Funktionalität der Produkte stehen Ihnen die ESET Experten mit Rat und Tat zur Seite. So wird eine bestmögliche Konfiguration und ein optimaler Einsatz der ESET Lösungen sichergestellt.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Ziehen Sie den maximalen Nutzen aus Ihren ESET Lösungen
- Sorgen Sie für eine optimale Konfiguration Ihrer Management-Konsole
- Sichern Sie einen reibungslosen Geschäftsbetrieb
- Erhalten Sie auf Ihre spezifische IT-Umgebung zugeschnittene Sicherheitslösungen
- Sorgen Sie für den optimalen Einsatz Ihrer verfügbaren Sicherheitsressourcen

	 PREMIUM SUPPORT ESSENTIAL	 PREMIUM SUPPORT 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	●	●
Ticketanzahl	limitiert	nicht limitiert
persönlicher Ansprechpartner	○	●
Bevorzugter Zugang zu Entwicklern	○	●
Proaktive Benachrichtigungen	○	●
ESET Deployment & Upgrade ¹⁾	○	1x pro Jahr
ESET Healthcheck ¹⁾	○	1x pro Jahr

¹⁾ Dieser Service ist auch einzeln buchbar.

Hinweis: Detaillierte Einzelbeschreibungen und Reaktionszeiten finden Sie in den separaten SLA-Dokumenten im [ESET Partnerportal](#)

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 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.

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.

LOKALER DEUTSCHSPRACHIGER SUPPORT

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.

REMOTE-VERBINDUNG

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

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.

ZUSÄTZLICH ZU ESET PREMIUM SUPPORT ESSENTIAL ENTHALTEN:

UNLIMITIERTE TICKETANZAHL

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

ESET HEALTHCHECK

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

PRIORISIERTE VORFALLSANALYSE

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

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.

ESET DEPLOYMENT & UPGRADE

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

Support Services

ESET HEALTHCHECK

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

ESET DEPLOYMENT & UPGRADE

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

ESET MICRO UPDATES **KOSTENFREI**

ESET Micro Updates richten sich an Kunden, die ESET Lösungen in geschlossenen Netzwerken ohne Internetverbindung oder mit eingeschränkter Internetverbindung verwalten. Die Micro Updates bieten Kunden die Möglichkeit, Updates manuell herunterzuladen und über das gesamte Netzwerk zu verteilen.

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 mithilfe von Cloud Sandboxing frei von Zero Day-Bedrohungen. Mittels Multi-Faktor-Authentifizierung und zertifizierter Verschlüsselungsprodukte unterstützen wir Sie bei der Umsetzung von Datenschutzbestimmungen.

Unsere XDR-Basis mit Endpoint Detection and Response-Lösung, Frühwarnsysteme (bspw. Threat Intelligence) und dedizierte Services ergänzen das Angebot im Hinblick auf Forensik sowie den gezielten Schutz vor Cyberkriminalität und APTs. Dabei setzt ESET nicht allein auf modernste Technologien, sondern kombiniert Erkenntnisse aus der cloudbasierten Reputationsdatenbank ESET LiveGrid® mit Machine Learning und menschlicher Expertise, um Ihnen den besten Schutz zu gewährleisten.

3 VON ÜBER 400.000 ZUFRIEDENEN KUNDEN



Seit 2019 ein starkes Team auf dem Platz und digital



Seit 2016 durch ESET geschützt
Mehr als 4.000 Postfächer



ISP Security Partner seit 2008
2 Millionen Kunden

BEWÄHRT



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



Unsere Lösungen sind nach den Qualitäts- und Informationssicherheitsstandards ISO 9001:2015 und ISO/IEC 27001:2013 zertifiziert

ESET IN ZAHLEN

110.000.000+

Geschützte Nutzer weltweit

400.000+

Geschützte Unternehmen

195+

Länder & Regionen

13

Forschungs- und Entwicklungszentren weltweit





Progress. Protected.

eset® Digital Security
Progress. Protected.

ESET.DE | ESET.AT | ESET.CH

Stand: 04/2024 | Druck: 02/2024 | Artikelnummer: M_PRINT2024_03