

Trend Micro Premium Services Programm



Securing Your Journey
to the Cloud

	BRONZE	SILBER	GOLD	PLATINUM	DIAMOND
Direkter Kontakt zum Trend Micro Support					
Dedizierter Direkter Kontakt bzw. TAM (Technical Account Manager)	TAM-Team	Persönlicher TAM	Persönlicher TAM	Persönlicher TAM	Exklusiver TAM
Lokaler TAM in Deutschland / Schweiz	✗ / Europa	✓	✓	✓	✓
Online-Zugang 24 x 7 x 365	✓	✓	✓	✓	✓
Unterstützung mittels Chat, Web und Remote Desktop	✓	✓	✓	✓	✓
Support, einschliesslich Telefon-Unterstützung in lokaler Sprache (E / D / F) während der Kern-Arbeitszeiten (9:00 - 17:00)	✓	✓	✓	✓	✓
Support, einschliesslich Telefon-Unterstützung in lokaler Sprache (E / D / F) ausserhalb der Kern-Arbeitszeiten (24 x 7 x 365)	✓	✓	✓	✓	✓
Telefonkontakt per Case	✓	✓	✓	✓	✓
Anzahl Kontakte / Kontaktpersonen auf Kundenseite	2	4	6	8	10
Kundenspezifische, proaktive Sicherheitsberatung und -unterstützung					
Proaktive Benachrichtigungen über Bedrohungen	✓ / elektronischer Weg	✓ / TAM	✓ / TAM	✓ / TAM	✓ / TAM
Erstellung eines spezifischen Kundenprofil	✗	✓	✓	✓	✓
Proaktives Life-cycle Management (Patch/SP availability)	✗	✓	✓	✓	✓
Unterstützung bei Planung und Einsatz von Trend Micro Produkten	✗	✓	✓	✓	✓
Beratung bei der Umsetzung bewährter Vorgehensweisen und Praktiken	✗	✓	✓	✓	✓
Risiko-Analyse	✗	✗	✓	✓	✓
Proaktive Auswertung / Monitoring von Statistiken und Logging-Informationen	✗	✗	✓	✓	✓
Notfall-Unterstützung vor Ort	✗	✗	✓ / 2 x pro Jahr	✓ / 2 x pro Jahr	✓ / 4 x pro Jahr
Besuche vor Ort (technisch, Case Reviews, etc.)	✗	✓ / 1 x pro Jahr	✓ / 2 x pro Jahr	✓ / 4 x pro Jahr	✓ / TAM vor Ort
Telefonkonferenzen (mit TAM)	✗	✓ / 3 x pro Jahr	✓ / 6 x pro Jahr	✓ / 12 x pro Jahr	✓ / TAM vor Ort
Bevorzugte und beschleunigte Fallabwicklung					
Primär EMEA / DACH Support Teams	✓	✓	✓	✓	✓
Virus Case Handling über PSC (Verdächtige Dateien über Portal priorisiert einreichen)	✓	✓	✓	✓	✓
Kürzere interne Zeitvorgaben für Product Cases	✗	✗	✓ / gemäss interner SLO	✓ / gemäss interner SLO	✓ / gemäss interner SLO
Virus Response SLA: Virus Pattern-Datei zurück in 2 Stunden	✗	✗	✓	✓	✓
Erweiterter direkter Zugang zu aktuellen Informationen und technischem Expertenwissen					
Erweiterte Online-Ressourcen (werden freigeschaltet)	✓	✓	✓	✓	✓
Case Mangement Tool (PSC)	✓	✓	✓	✓	✓
Premium Knowledge Base	✓	✓	✓	✓	✓
L3 Dokumentationen, Best Practices Guides	✓	✓	✓	✓	✓
Teilnahme an PSP Tech Days	✗	✗	✓	✓	✓
Teilnahme an Migration Workshops	✗	✗	✓	✓	✓
Early Trend Adaptor Programme / ETAP	✗	✗	✗	✓	✓
Unterstützte geographische Regionen					
Vertraglich unterstützte Anzahl von Regionen	1 / Europa	1	1	3	1
Vertrag erweiterbar um TAM in anderer Region	✗	✗	✓ / 1 zusätzl. Region	✓	✓
Kontaktaufnahme mit TAM in anderen Regionen	✗	✗	✗	✓	✓
Globaler TAM als zentraler Koordinator	✗	✗	✗	✓	✓