IKARUS Support- und Serviceleistungen

Leistungsbeschreibung

Version: 1.1

Datum: 14.08.2025

Inhalt

Standard-Support (1st & 2nd Level) **3**
1. Leistungsumfang 3
2. Onboarding 3
3. Betrieb 4
4. Supportzeiten & Kontakt 4
5. Nicht enthaltene Leistungen 5

24/7 Support **6**
1. Leistungsumfang 6
2. Enthaltene Leistungen 6
3. Kontakt 6
4. Nicht enthaltene Leistungen 7

Service on Demand **8**
1. Leistungsumfang 8
2. Anwendungsbereiche 8
3. Nicht enthaltene Leistungen 8

Scoped Service Packages **9**
1. Leistungsumfang 9
2. Anwendungsbereiche 9
3. Nicht enthaltene Leistungen 10

Standard-Support (1st & 2nd Level)

1. Leistungsumfang

Diese Leistungsbeschreibung umfasst den Support im Rahmen des **1st- und 2nd-Level-Kundensupports**, der in folgenden Lizenzen und Dienstleistungen der IKARUS Security Software GmbH enthalten ist:

- IKARUS anti.virus / anti.virus Home / anti.virus in the cloud
- IKARUS mail.security inkl. ATP und S/MIME
- IKARUS mobile.management
- IKARUS malware.scanner
- IKARUS malware.scan.service
- IKARUS Industrial Cybersecurity Portfolio
- HarfangLab Guard feat. IKARUS
- IKARUS 24/7 incident.response

2. Onboarding

Im Rahmen der Erstimplementierung werden folgende Leistungen erbracht:

- **Planung der Installation:** Abstimmung mit dem Kunden bzw. einer benannten Ansprechperson zur Planung und Koordination der Produktinstallation.
- **Einführung in die Applikation:** Vorstellung der Benutzeroberfläche und der Administrationsfunktionen.
- **Rollout und Inbetriebnahme:** Bereitstellung grundlegender Anleitungen sowie praxisbezogener Beispiele für die Inbetriebnahme.
- **Produktkonfiguration:** Empfehlungen zur optimalen Konfiguration der Produkte entsprechend den individuellen Kundenanforderungen.
- **Schulungen zu Sicherheitsvorfällen:** Einweisung in den Umgang mit potenziellen Bedrohungen und Infektionen durch Cyberangriffe.

- **Monitoring:** Anleitung und Empfehlungen zur Überwachung der eingesetzten Produkte und Geräte.
- **Hardware-Erstkonfiguration:** Durchführung von Software-Updates und Basiseinstellungen an der bereitgestellten Hardware sowie Versand an den Kunden.
- **Erstschulung:** Einmalige Schulung der Nutzer während des Onboardings im angemessenen Umfang.

3. Betrieb

- **Fehlerbehebung/Bugs (2nd-Level-Tiefe)**: Qualifizierte Analyse und Bearbeitung gemeldeter Softwarefehler.
- **Störungsmanagement (2nd-Level-Tiefe)**: Management und Behebung von Serviceunterbrechungen und Systemausfällen.
- **Technische Anfragen (1st-Level-Tiefe)**: Unterstützung bei allgemeinen, nicht komplexen technischen Fragestellungen.
- **Produktinformationen**: Bereitstellung von Informationen zu Produktupdates und Neuerungen.
- **Zentraler Service-Support**: Unterstützung bei zentral bereitgestellten Diensten des IKARUS Rechenzentrums.
- **Release-Kommunikation**: Information über neue Releases und Funktionen an eine definierte E-Mail-Adresse des Kunden.
- **Hardwareaustausch**: Ersatz defekter Hardware (innerhalb der Garantie oder bei bestehender Hardwarewartung).
- **False Positives/False Negatives**: Bearbeitung von False Positives & False Negatives bei relevanten Produkten.

4. Supportzeiten & Kontakt

Supportleistungen werden werktags im Rahmen der folgenden Servicezeiten erbracht:

- Montag bis Donnerstag: 08:00–17:00 Uhr

- Freitag: 08:00–15:00 Uhr
- Wochenende/Feiertage: nicht verfügbar

Kontakt

- **Hotline**: +43 1 58995-400
- **E-Mail**: support@ikarus.at
- **Sprachen**: Deutsch, Englisch

5. Nicht enthaltene Leistungen

Nicht im Standard-Support enthalten sind folgenden Leistungen:

- **Systemwartung und -überwachung**: Dazu zählen unter anderem Alarmierungen, Log-Analysen, Performance-Tuning und vergleichbare Aufgaben.
- **Kundenseitige Betriebsverantwortung**: Aufgaben wie System-Backups, Benutzerverwaltung oder Infrastrukturprüfungen liegen im Verantwortungsbereich des Kunden.
- **Produktkonfiguration außerhalb der Ersteinrichtung**: Anpassungen oder Konfigurationsänderungen nach Abschluss des Onboardings sind nicht Bestandteil des Standard-Supports.
- **Individuelle Implementierungsunterstützung**: Maßgeschneiderte Anpassungen oder Integrationsleistungen erfordern gesonderte Vereinbarungen.
- **Support außerhalb der definierten Servicezeiten bzw. ohne gültige Lizenz oder Wartungsvertrag.**
- **Direkte Beteiligung an der Incident Response oder forensischen Analysen beim Kunden.**
- **Direkter Support für Endkunden von Resellern**: Für die Unterstützung von Sub-Kunden in Reseller-Szenarien ist ein zusätzliches Supportpaket erforderlich.
- **Vor-Ort-Support**: Einsätze vor Ort sind nicht im Standardumfang enthalten und müssen separat beauftragt werden.
- **Malware-Analysen:** On-Demand- oder forensische Malware-Analysen.

24/7 Support

1. Leistungsumfang

Dieses optionale Supportpaket ermöglicht den Zugang zu einem erweiterten Supportservice außerhalb der regulären Geschäftszeiten – ausschließlich für dringende, geschäftskritische Vorfälle. Die Bereitstellung erfolgt nur nach gesonderter Vereinbarung.

Das Paket wird jährlich verrechnet und richtet sich nach dem Umfang der eingesetzten Produkte bzw. Lizenzen.

2. Enthaltene Leistungen

Folgende Leistungen sind im 24/7-Supportpaket enthalten:

- **Direkter Zugriff auf den 24/7-Support** für akute, geschäftskritische Störungen außerhalb der Geschäftszeiten.
- **Unterstützung bei schwerwiegenden Serviceunterbrechungen oder Ausfällen**, z. B. bei vollständiger Produktunverfügbarkeit oder sicherheitsrelevanten Eskalationen.
- **Eskalationsmanagement** und koordinierte Kommunikation während kritischer Ereignisse.
- **Ersteinschätzung und Handlungsempfehlungen** (z. B. Workarounds) außerhalb der regulären Supportzeiten.

3. Kontakt

- Der Zugang zum 24/7-Support erfolgt über eine **dedizierte Support-Rufnummer**, die dem Kunden zu Vertragsbeginn individuell zur Verfügung gestellt wird.
- Die Hotline ist **nicht über die regulären Supportkanäle** oder die allgemeine Supportnummer erreichbar.

4. Nicht enthaltene Leistungen

Nicht Bestandteil des 24/7-Supportpakets sind:

- **Leistungen anderer Servicepläne** (z. B. „Service on Demand“, „Advisory Meeting Package“ etc.).
- **Unterstützung bei Onboarding, Produktschulungen oder Konfigurationen**.
- **Bearbeitung von nicht-geschäftskritischen Anfragen** (z. B. allgemeine Bedienungsfragen, Funktionsbeschreibungen).
- **Garantierte Wiederherstellungszeiten** (kein SLA mit Fixzeitraum).
- **Vor-Ort-Support**.
- **Incident-Response- oder Forensik-Leistungen** rund um die Uhr (IKARUS 24/7 incident.response kann als eigenständige Serviceleistung gebucht werden).

Service on Demand

1. Leistungsumfang

Das **Service on Demand**-Paket bietet flexible, bedarfsgerechte Leistungen auf Stundenbasis. Die Abrechnung erfolgt über ein **vordefiniertes Stundenkontingent** (Prepaid-Modell) mit einem vereinbarten Stundensatz.

Das Kontingent ist an ein **konkretes Produkt bzw. eine definierte Dienstleistung** gebunden (z. B. OT Security) und kann nur innerhalb des vereinbarten Leistungsrahmens genutzt werden.

- **Gültigkeit:** Nur während der aktiven Nutzung des zugehörigen Produkts/Services.
- **Keine Rückvergütung** bei Nichtinanspruchnahme.
- **Nicht übertragbar:** Eine Nutzung für andere Produkte oder Services ist ausgeschlossen.

2. Anwendungsbereiche

Das Service on Demand-Paket kann für folgende Leistungen genutzt werden:

- **Workshops und Schulungen** zu produktbezogenen Themen
- **Produktkonfigurationen** im Rahmen des vereinbarten Produkts oder Serviceumfangs
- **Beratung und fachliche Unterstützung**
- **Bewertung und Bearbeitung von Warnmeldungen**
- **Performance-Tuning und Optimierung**

3. Nicht enthaltene Leistungen

Folgende Leistungen sind im Service on Demand-Paket **nicht enthalten**:

- **Eingriffe in die kundenseitige Infrastruktur**, z. B. Änderungen an virtuellen oder physischen Systemen
- **Leistungen aus separat definierten Servicepaketen** (z. B. „Scoped Service Packages“)
- **Reisekosten**, einschließlich Transport, Übernachtung oder vergleichbare Aufwendungen
- **Leistungen außerhalb des vereinbarten Produkt- oder Servicekontexts**

Scoped Service Packages

1. Leistungsumfang

Scoped Service Packages sind **pauschal kalkulierte Servicepakete** mit einem im Vorfeld klar definierten Leistungsumfang.

Im Bereich der Industriellen Sicherheit bieten wir NIS2-konformen Services für Ihre Nozomi Networks Technologien an – Details finden Sie im Datenblatt IKARUS Professional Services.

Für HarfangLab Guard feat. IKARUS stellen wir maßgeschneiderte IT-Services bereit – weitere Informationen finden Sie im Datenblatt HarfangLab Guard feat. IKARUS – Support & Services.

Die Leistungen werden nicht stundenbasiert, sondern zielorientiert und pauschal abgerechnet.

- **Paketbasierte Abrechnung:** Jedes Paket wird individuell bepreist – basierend auf Produkt, Umfang, Komplexität und weiteren Faktoren.
- **Fest definierter Leistungsrahmen:** Die Leistungen sind auf einen konkreten Zweck und ein bestimmtes Produkt bezogen.
- **Nicht kombinierbar oder übertragbar:** Eine Nutzung in Kombination mit anderen Supportpaketen (z. B. „Service on Demand“) oder für andere Produkte ist ausgeschlossen.
- **Laufzeit:** Standardmäßig beträgt die Gültigkeit eines Pakets **12 Monate** ab Vertragsbeginn, sofern nicht anders vereinbart.

2. Anwendungsbereiche

Scoped Service Packages eignen sich insbesondere für:

- **Vorab definierte Servicetätigkeiten und Projektziele**, die gemeinsam mit dem Kunden abgestimmt wurden
- **Wiederkehrende oder strategische Aufgaben**, die produktbezogen geplant und durchgeführt werden
- **Strukturierte Unterstützungs- oder Umsetzungsszenarien**, bei denen Umfang, Ablauf und erwartetes Ergebnis klar festgelegt sind

3. Nicht enthaltene Leistungen

Nicht im Rahmen von Scoped Service Packages enthalten sind:

- **Ad-hoc-Support oder spontane Beratungsleistungen**, die über den vereinbarten Paketinhalt hinausgehen
- **Nutzung für andere Produkte oder außerhalb des definierten Geltungsbereichs**
- **Stundenbasierte Leistungen oder einzelne Aufgaben** (diese können im Rahmen des „Service on Demand“-Pakets gebucht werden)
- **Leistungserweiterungen über die vereinbarte Laufzeit hinaus**, ohne vorherige Verlängerung oder Neuvereinbarung

Kontaktieren Sie uns:

Tel.: +43 1 58995-500
E-Mail: sales@ikarus.at