



# **IKARUS Support- und Serviceleistungen**

Leistungsbeschreibung

Version: 1.2

Datum: 23.01.2026

## Inhalt

<b>Standard-Support (1st &amp; 2nd Level) .....</b>	<b>3</b>
1. Leistungsumfang .....	3
2. Onboarding .....	3
3. Betrieb .....	4
4. Supportzeiten & Kontakt .....	4
5. Nicht enthaltene Leistungen .....	5
<b>24/7 Support .....</b>	<b>6</b>
1. Leistungsumfang .....	6
2. Enthaltene Leistungen .....	6
3. Kontakt .....	6
4. Nicht enthaltene Leistungen .....	7
<b>Service on Demand .....</b>	<b>8</b>
1. Leistungsumfang .....	8
2. Anwendungsbereiche .....	8
3. Nicht enthaltene Leistungen .....	8
<b>Scoped Service Packages .....</b>	<b>9</b>
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 – sofern vertraglich vereinbart – 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
- HarfangLab Attack Surface Management
- 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.

[www.IKARUSsecurity.com](http://www.IKARUSsecurity.com)

- **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.
- **Ersts Schulung:** 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

[www.IKARUSsecurity.com](http://www.IKARUSsecurity.com)

- 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.

[www.IKARUSsecurity.com](http://www.IKARUSsecurity.com)

# 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-Supportpaket 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

[www.IKARUSsecurity.com](http://www.IKARUSsecurity.com)

### 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](mailto:sales@ikarus.at)

[www.IKARUSsecurity.com](http://www.IKARUSsecurity.com)