

Trend Micro™

Hosted Email Security

Überblick über das Service Level Agreement

Trend Micro Hosted Email Security ist eine wartungsfreie Lösung, die durch permanent aktuellen Schutz über 99 % der Spam-Mails, Viren und anderen E-Mail-Bedrohungen stoppt, bevor sie das Netzwerk erreichen. Die Sicherheitsexperten von Trend Micro kümmern sich rund um die Uhr um alle Updates und Patches, damit sich Ihre IT-Mitarbeiter auf andere wichtige Geschäftsanwendungen konzentrieren können, ohne die E-Mail-Sicherheit zu vernachlässigen.

Hosted Email Security wird vom Trend Micro™ Smart Protection Network™ unterstützt, das täglich über 20 Milliarden Websites, E-Mails und Dateien durchsucht, korreliert und filtert und durch ein vertraglich zugesichertes Service Level Agreement über 30.000 Unternehmen weltweit schützt. Bei Nichterfüllung der vertraglichen Bedingungen erhalten Sie Ihr Geld zurück¹. Unsere SLA-Entschädigung ist bis zu drei Mal höher als die anderer Anbieter.

100 % VERFÜGBARKEIT

Im Gegensatz zu anderen Anbietern messen wir die Ausfallzeit in Minuten – nicht in Stunden.

Prozentsatz der Service-Verfügbarkeit pro Kalendermonat	Prozentsatz der Entschädigung bezogen auf die monatlichen Gebühren
<100 %, aber > 99,99 % (4,38 Minuten)	20%
< 99,99 %, aber > 99,9 % (43,8 Minuten)	40%
< 99,9 %, aber > 99,0 %	60%
< 99,0 %, aber > 98,5 %	80%
< 98,5 %, aber > 98,0 %	100%

Wir verbürgen uns voll und ganz für die Zuverlässigkeit unserer robusten, voll redundanten, geographisch verteilten Datenzentren. Bei Ausfall eines Datenzentrums werden die E-Mails automatisch und transparent ohne Beeinträchtigung der Zustellung an ein anderes Datenzentrum umgeleitet. Sollte die Service-Verfügbarkeit unter 100 % liegen, sind Entschädigungen bis zu 100 % möglich.

NUMMER 1 BEI DER SPAM-ABWEHR

Wenn das Spam-Aufkommen bei Ihren Kunden steigt, und sei es auch nur um ein Zehntel Prozent, kann dies beträchtliche Auswirkungen auf die Produktivität haben. Trend Micro Hosted Email Security erreichte in unabhängigen Vergleichstests die höchste Spam-Abwehrquote und übertraf dabei acht gängige Anti-Spam-Lösungen.² Wir verpflichten uns, über 99 % aller Spam-Mails zu stoppen, oder Sie erhalten Ihr Geld zurück.

KEINE E-MAIL-BASIERTE VIRENINFEKTIONEN

Die branchenführenden Lösungen von Trend Micro suchen Viren in allen E-Mails sowie in Anhängen, Makros und ausführbaren Dateien. Wird Ihr System durch einen oder mehrere E-Mail-basierte Viren infiziert, können Sie bis zu 100 % der Service-Kosten dieses Monats als Entschädigung erhalten.

¹ Die Geld-zurück-Garantie ist im Trend Micro Hosted Email Security Service Level Agreement festgelegt, gültig ab 1. April 2010.

² West Coast Labs, Anti-Spam Comparison Report, Januar 2009.

ÜBERRAGENDE ERGEBNISSE

„Unsere Ergebnisse waren einfach überragend. Mit Trend Micro Hosted Email Security sank das Spam-Aufkommen sofort auf ein erträgliches Maß. Das neue SLA von Trend Micro ist nur noch ein zusätzlicher Beleg dafür, wie sehr sich das Unternehmen für seine Kunden engagiert und hinter seinem Service-Angebot steht.“

Tom Grant

IT-Leiter, Flexible Products Company

AUF DIE DETAILS KOMMT ES AN

Lesen Sie auch das Kleingedruckte! Nicht alle Service Level Agreements sind gleich.

- Deckt das SLA alle wichtigen Service-Komponenten ab, wie z. B. Verfügbarkeit, Wirksamkeit der Spam-Abwehr, Vireninfectionen, Fehlalarmquoten, Reaktionszeiten auf Support-Anfragen und E-Mail-Zustellungslatenz?
- Bietet das SLA monatlich beträchtliche Entschädigungen bei Ausfallzeiten? Wird die Ausfallzeit in Minuten oder Stunden gemessen?
- Bietet das SLA ausreichende Entschädigung bei Nichteinhaltung der Verpflichtungen? Gibt es z. B. bei einer Ausfallzeit von 1 % in einem Monat – fast ein voller Arbeitstag – nur eine Entschädigung von 1 % der monatlichen Gebühren?

WENIGER ALS 0,0003 % FEHLALARME

Fehlalarme, also rechtmäßige E-Mails, die irrtümlich als Spam gekennzeichnet werden, können genauso problematisch sein wie Spam selbst. Werden in einem Monat in einer Million gültiger E-Mails mehr als drei irrtümlich als Spam gekennzeichnet, können Sie bis zu 100 % der Service-Kosten dieses Monats als Entschädigung erhalten.

REAKTIONSZEIT AUF SUPPORT-ANFRAGEN JE NACH SCHWEREGRAD DES VORFALLS

Für alle Kunden bieten wir rund um die Uhr technischen Support per E-Mail oder Telefon. Die garantierte Reaktionszeit hängt vom Schweregrad des Problems ab und kann zwischen zwei Stunden bei dringenden Problemen und 24 Stunden für Informationsanfragen liegen. Bei Nichteinhaltung der garantierten Reaktionszeit sind Entschädigungen möglich.

WENIGER ALS EINE MINUTE E-MAIL-ZUSTELLUNGSLATENZ

Wenn sich die E-Mail-Zustellung verlangsamt, verlangsamt sich auch die Geschäftstätigkeit. Trend Micro verpflichtet sich zu einer durchschnittlichen E-Mail-Zustellungslatenz, der Zeit zum Durchsuchen und Weiterleiten einer gültigen E-Mail, von weniger als einer Minute. Andernfalls sind Entschädigungen von bis zu 25 % der Service-Kosten dieses Monats möglich.

WIEDERHERSTELLUNG NACH EINEM SYSTEMAUSFALL

Auch bei einem Ausfall Ihres E-Mail-Servers sollten Ihre E-Mails nicht verloren gehen. Wenn wir feststellen, dass Ihr Server keine E-Mails mehr empfangen kann, stellen wir die eingehenden Nachrichten bis zu fünf Tage lang in einem Trend Micro Datenzentrum in eine Warteschlange und leiten sie dann weiter, wenn Ihr Mail-Server wieder online ist.

ERELEBEN SIE SELBST DEN MEHRWERT

Testen Sie Trend Micro Hosted Email Security einen Monat lang kostenfrei. Ihr Kundenkonto wird automatisch erstellt. Sie müssen nur noch den MX-Eintrag umleiten, damit wir Ihre E-Mails durch den Service leiten können, ohne Ihre bestehende E-Mail-Infrastruktur zu beeinträchtigen. Sehen Sie selbst, warum sich 30.000 Kunden weltweit für eine gehostete E-Mail-Sicherheitslösung mit branchenführendem Service Level Agreement entscheiden.

<http://de.trendmicro.com/de/products/enterprise/intercan-messaging-hosted-security/download/index.php>

E-MAIL-DATENSCHUTZ

Hosted Email Security wurde speziell für den E-Mail-Datenschutz entwickelt. E-Mails werden vollautomatisch verarbeitet und niemals zum Zweck der Virensuche gespeichert. Vertrauen Sie voll und ganz auf unsere Datenschutzrichtlinien, mit denen wir die Kriterien der strengsten Datenzentrumszertifizierungen der Welt einhalten.

Datenschutz-zertifizierungen für Nordamerika:

- SAS 70 Type II
- SysTrust
- ISO 9001

Datenschutz-zertifizierungen für Europa:

- BS7799
- BSI Grundschutz-zertifikat
- ISO 9001

Um den Datenschutz noch mehr zu erhöhen, nutzen Sie zusätzlich Trend Micro Hosted Email Encryption. Die Lösung integriert sich nahtlos in die Content-Filter-Funktionen von Hosted Email Security und bietet eine einfache und kosteneffiziente Möglichkeit, vertrauliche Daten noch besser zu schützen und die Richtlinien zum Schutz elektronischer Daten einzuhalten.

