

# Service Catalog - ESA

v2023.9

	Endpoint Security Abo	Endpoint Security Abo	Endpoint Security	Endpoint Security
<b>Model</b>	Complete	Pay-per-Incident	Services & Support	Lizenzgeschäft
<b>License</b>				
SentinelOne Complete	✓	✓	✗	✓
<b>Infrastructure Visibility</b>	Ihre Infrastruktur wird ausgewertet und Handlungsempfehlungen abgeleitet.			
Lizenzen: Ablauf, Anzahl, Verteilung, Verlauf	✓	✓	✓	✗
Agent Versionen: Anzahl, Verteilung	✓	✓	✓	✗
Betriebssysteme: OS, Major, Minor	✓	✓	✓	✗
Länder: Verteilung	✓	✓	✓	✗
Applikationen: Top Vulnerabilities	✓	✓	✓	✗
<b>Incident Insights</b>	Ihre Incidents werden ausgewertet und daraus Handlungsempfehlungen vorgeschlagen.			
Endpoint Findings: Anzahl, Verteilung, Verlauf	✓	✓	✓	✗
Agent Stati: Anzahl, Verteilung, Verlauf	✓	✓	✓	✗
<b>Incident Response</b>	Ihre Incidents werden bearbeitet.			
Automatische Bearbeitung durch Engineer	✓	✗	✗	✗
Handlungsempfehlung (Unresolved >- 4h) <sup>1</sup>	-	✓	✓	✗
Bearbeitung auf Kundenwunsch <sup>2</sup>	-	✓	✓	-
<b>Processes</b>	Standardprozesse werden innerhalb des Abonnements angewendet und Ihnen zur Verfügung gestellt.			
Troubleshooting	✓	✓	✓	✗
Incident Response	✓	✓	✓	✗
Abonnement Lifecycle: Renewal, Change	✓	✓	✓	✗

Agent Version Lifecycle	✓	✓	✓	✗
<b>Automation</b>	Spezifische Use Cases werden automatisiert.			
Oversubscription: Warnung (Account, Site)	✓	✓	✓	✗
License Expiration: Warnung (Account, Site)	✓	✓	✓	✗
<b>Add-ons</b>	Zusätzliche Inhalte werden gepflegt und geteilt.			
Threat Hunting: STAR Rules	✓	✓	✓	✗
Troubleshooting: Scripts ( <a href="#">🔗 ceruno/s1-helpers</a> )	✓	✓	✓	✗
Exclusions: Review	✓	✓	✓	✗
Exclusions: Optimierungen	✓	✗	✗	✗
Unterhaltsarbeiten: Agent Upgrades (~2x/Jahr)	✓	✗	✗	✗
<b>Reporting</b>	Durch regelmässiges Reporting sind Sie stets transparent informiert.			
PDF: Licensing, Tickets, Threats, Agents, Applications	✓	✓	✓	✗
In Person: Service Manager	✓	✓	✓	✗
Meeting: Quartalsmeeting mit Service Manager	✓	✗	✗	✗
<b>Support</b>	Bei Fragen erreichen Sie uns über das Service Portal oder telefonisch über die Support-Nummer.			
Telefonischer Support	✓	✓	✓	✓
Support Portal	✓	✓	✓	✓
Knowledge Base	✓	✓	✓	✓
SLA 8x5x4	✓	✓	✓	✗
SLA 24x7x1	+	+	+	✗
<b>Options</b>				
Service Package <sup>3</sup>	+	+	+	✗


<sup>1</sup> Erfolgt innert 48 Stunden keine Rückmeldung durch den Kunden, wird der Incident durch das CCSC bearbeitet und nach den Standard-Stundensätzen verrechnet.

<sup>2</sup> Die Verrechnung der anfallenden Stunden erfolgt nach den Standard-Stundensätzen.

<sup>3</sup> Dienstleistungskontingente können im Voraus gekauft werden. Arbeiten ausserhalb des Abonnements-Preises oder aus anderen Themenbereichen werden jeweils davon abgebucht.

## Release Notes

### v2023.9

- Neue Fussnote <sup>1</sup> und entsprechende Änderung der Reihenfolge
- Änderung von  auf - im Bereich Incident Response
- Änderung von Intervention vor Ort auf Reaktionszeit bei SLA

### v2023.6

- Initiale Version