



# SERVICE OPERATION

**Wir stellen den Betrieb Ihrer Infrastruktur sicher.**

InfoGuard legt grossen Wert darauf, dass ihre Kunden voll und ganz zufrieden sind. Deshalb bedeutet für uns Support mehr als die Bereitstellung von Updates oder die Unterstützung bei Problemen. Wir helfen Ihnen, den maximalen Nutzen aus Ihren Investitionen zu ziehen und langfristig zu sichern.

Zu diesem Zweck unterhält InfoGuard ein eigenes Operations Center mit zertifizierten Spezialisten. Unser Support-Team liefert hervorragende technische Unterstützung und hilft, rasch Probleme zu lösen und so den Betrieb sicherzustellen.



# SERVICE OPERATIONS

WIR UNTERSTÜTZEN SIE RUND UM DIE UHR

## InfoGuard Technical Support Services<sup>1)</sup>:

SUPPORT-ABSTUFUNG	BASIC	ADVANCED	PREMIUM
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reaktionszeit: 5x9</li><li>• Rückruf innerhalb 2 Stunden</li><li>• On-Site Support innert 8 Std. (Next Business Day)</li></ul>		5x9 – Next Day	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reaktionszeit: 5x9</li><li>• Rückruf innerhalb 2 Stunden</li><li>• On-Site Support innert 4 Std. (Same Business Day)</li></ul>		5x9 – Same Day	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reaktionszeit: 7x24</li><li>• Rückruf innerhalb 1 Stunde</li><li>• On-Site Support innert 4 Std. (Same Day)</li></ul>		7x24	

LEISTUNGSUMFANG	BASIC	ADVANCED	PREMIUM
<b>Grundbereitschaft</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erreichbarkeit via Telefon und E-Mail</li><li>• Sprachen: D, E, F, I</li></ul>	✓	✓	✓
<b>Support-Portal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ticketing / Support Case Tracking</li><li>• 24h Zugang zum InfoGuard Support-Portal</li></ul>	✓	✓	✓
<b>Supportleistungen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hotline Support</li><li>• Vor Ort-Einsätze</li><li>• System &amp; Design Review nach Aufwand</li><li>• Updates auf neue Minor-Version</li><li>• Vordefinierte Aufgaben und Kontrollen</li><li>• Technische Überprüfung</li></ul>	nach Aufwand	✓	✓
<b>Proaktive Produktinformation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hersteller Informationen</li><li>• Patch-Benachrichtigung</li><li>• SW-Updates</li></ul>		✓	✓
<b>Remote Access</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Support via Secure Remote Access</li></ul>		✓	✓
<b>Austausch defekter Hardware</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Austausch von Hardware vor Ort</li><li>• Übernahme der Konfiguration</li><li>• Funktionstest &amp; Abnahme</li></ul>			✓
<b>IT Operation Appliance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aktives Monitoring</li></ul>			✓

<sup>1)</sup> Unser technischer Support ist eine Ergänzung zu den Wartungsverträgen der Hersteller und setzt einen gültigen Vertrag voraus. Für Kunden ohne gültigen Supportvertrag wird pro Supportcall mind. eine Pauschale von CHF 500.00, zuzüglich der Supportleistung nach Aufwand, verrechnet.

## InfoGuard – Der Schweizer Cyber Security Experte

Unsere Technical Support Services bieten wir für unsere eigenen Lösungen sowie für alle Partnerprodukte an.

**InfoGuard AG**  
Lindenstrasse 10  
6340 Baar / Schweiz  
Telefon +41 41 749 19 00

**Office Bern**  
Stauffacherstrasse 141  
3014 Bern / Schweiz  
Telefon +41 31 556 19 00

INFOGUARD.CH