



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 Services¹⁾:

SUPPORT-ABSTUFUNG	BASIC	ADVANCED	PREMIUM
<ul style="list-style-type: none">Reaktionszeit: 5x10Rückruf innerhalb 2 StundenOn-Site Support innert 8 Std. (Next Business Day)	5x10 - Next Day		
<ul style="list-style-type: none">Reaktionszeit: 5x10Rückruf innerhalb 2 StundenOn-Site Support innert 4 Std. (Same Business Day)	5x10 - Same Day		
<ul style="list-style-type: none">Reaktionszeit: 7x24Rückruf innerhalb 1 StundeOn-Site Support innert 4 Std. (Same Day)	7x24		

LEISTUNGSUMFANG	BASIC	ADVANCED	PREMIUM
Grundbereitschaft <ul style="list-style-type: none">Erreichbarkeit via Telefon und E-MailSprachen: D, E, F, I	✓	✓	✓
Support-Portal <ul style="list-style-type: none">Ticketing / Support Case Tracking24h Zugang zum InfoGuard Support-Portal	✓	✓	✓
Supportleistungen <ul style="list-style-type: none">Hotline SupportVor Ort-EinsätzeSystem & Design Review nach AufwandUpdates auf neue Minor-VersionVordefinierte Aufgaben und KontrollenTechnische Überprüfung	nach Aufwand	✓	✓
Proaktive Produktinformation <ul style="list-style-type: none">Hersteller InformationenPatch-BenachrichtigungSW-Updates		✓	✓
Remote Access <ul style="list-style-type: none">Support via Secure Remote Access		✓	✓
Austausch defekter Hardware <ul style="list-style-type: none">Austausch von Hardware vor OrtÜbernahme der KonfigurationFunktionstest & Abnahme			✓
IT Operation Appliance <ul style="list-style-type: none">Aktives Monitoring			✓

¹⁾ 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