

Supportprogramm – Überblick

TECHNISCHER SUPPORT RUND UM DIE UHR

Unabhängig davon, welche WatchGuard-Appliance Sie erwerben, werden Ihre Supportanfragen rund um die Uhr durch unser internes Team geschulter technischer Experten bearbeitet.

HARDWAREGARANTIE:

Die WatchGuard-Hardwaregarantie umfasst Hardware-Vorabaustausch, um sicherzustellen, dass bei Identifizierung eines Ausfalls umgehend eine Ersatz-Appliance bereitgestellt wird.

SOFTWAREUPDATES

WatchGuard verbessert kontinuierlich die Fähigkeiten der Software und Services des Betriebssystems. Ihre Supportlizenz bietet Ihnen Zugriff auf alle neuen Releases ohne zusätzliche Kosten.

Produkt	Standard-Support	Gold-Support	Platinum-Support
Stunden pro Tag/Tage pro Woche Servicefälle pro Jahr	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Cases Per Year of Service	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Anvisierte Antwortzeit	Live-Kontakt – kritisch	Live-Kontakt – kritisch	Live-Kontakt – Alle telefonischen Anforderungen
	4 Stunden – hohe Relevanz	1 Stunde – hohe Relevanz	1 Stunde – Alle Online-Anforderungen
	8 Stunden – mittlere Relevanz 24 Stunden – geringe Relevanz	4 Stunden – mittlere, geringe Relevanz	Für alle Fälle gilt höchste Priorität
Hardware-Vorabaustausch	✓	✓	✓
Software Updates und Patches	✓	✓	✓
Technical Account Manager	–	–	✓
Vierteljährlicher Bericht zur Kundenbetreuung	–	–	✓

GELÖSTE PROBLEME

Wir wissen, wie wichtig ein zuverlässiger Support ist, vor allen, wenn ein Netzwerk mit begrenzten Ressourcen abgesichert werden muss. Es wird umfassendes Fachwissen und Hilfestellung benötigt, in einer Welt, in der Sicherheit zunehmend wichtiger und komplexer wird und Ausfallzeiten katastrophale Folgen haben können.

Unser Supportprogramm garantiert Ihnen die erforderliche Unterstützung, beginnend mit einem Startabonnement, das Ihnen bereits ab Aktivierung der WatchGuard-Appliance Hilfe bietet.

BESTELLVERFAHREN

Alle WatchGuard-Produkte bieten ein Supportabonnement. Dank drei verfügbaren Supportstufen haben Sie die Flexibilität, die Stufe auszuwählen, die Ihren Unternehmensanforderungen am ehesten entspricht. Sprechen Sie mit Ihrem Vertriebspartner, um Hilfe bei der Auswahl zu erhalten, oder gehen Sie zu www.watchguard.com/support.

VEREINFACHTE SICHERHEIT

Möchten Sie das Engagement von WatchGuard in Bezug auf die Netzwerksicherheit live erleben? Lesen Sie unseren InfoSec-Blog *Secplicity*, der Experten aus den Bereichen Sicherheit, IT und Business einfach und nachvollziehbar Echtzeitinformationen über aktuelle Bedrohungen bietet und wie sie ihnen am besten begegnen. Wir laden Sie ein, die Secplicity-Community unter www.watchguard.com/secplicity zu besuchen.

VORTEILE

- **Technischer Support rund um die Uhr** ist standardmäßig für alle Appliances verfügbar.
- **Wichtige Softwareupdates.** Sie erhalten mehr als nur die Standardfehlerbehebungen und kleinen Software-Patches. Das Supportprogramm bietet Featureverbesserungen, komplette Revisionsupdates und neue Fähigkeiten so lange Ihr Supportabonnement aktiv ist.
- **Platinum-Support** ermöglicht Unternehmen mit komplexen Umgebungen personalisierten Service durch einen Technical Account Manager, damit sie strategische Ziele mit WatchGuard-Produkten erreichen.
- **Minimieren Sie Ausfallzeiten** im seltenen Fall eines Hardwareausfalls. WatchGuard versendet noch vor Eingang der Rücksendung am nächsten Tag Ersatzhardware als vorabbezahlte Luftfrachtsendung.
- **Ergänzende Supportangebote.** Dazu zählen Remote-Installationsdienste.

Ergänzende Supportangebote

Die unten aufgelisteten Supportoptionen stehen für Kunden zur Verfügung, die ein aktuelles WatchGuard Supportabonnement haben.

BEVORZUGTE REAKTION – UPGRADE

Supportabonnenten, die ein Problem haben und eine schnelle Antwort benötigen, können ein einstündiges Upgrade für eine bevorzugte Reaktion erwerben, um eine einmalige schnelle Antwort für den speziellen Fall zu erhalten. Fälle mit Upgrade werden in der Warteschlange für den ersten verfügbaren Techniker priorisiert und in der Regel innerhalb von Minuten nach Anwenden des Upgrade beantwortet.

Hinweis: Dies garantiert eine Antwort innerhalb von einer Stunde, jedoch nicht die Lösung des gemeldeten Problems. Die Zeit für die Lösung des Falls variiert je nach Problem. Upgrades für eine bevorzugte Reaktion können auf jeder WatchGuard-Appliance verwendet werden, die durch ein aktives Supportabonnement abgedeckt ist.

PREMIUM-HARDWAREAUSTAUSCH INNERHALB VON VIER STUNDEN (RMA)

Alle aktiven Supportabonnements beinhalten einen Hardware-Vorabaustausch. Das heißt, WatchGuard versendet noch vor Eingang der Rücksendung am nächsten Tag Ersatzhardware als vorabbezahlte Luftfrachtsendung.

Kunden mit geschäftskritischen Anforderungen, die den Ersatz schneller benötigen, können das Abonnement für Premium-Hardwareaustausch innerhalb von vier Stunden mit Abdeckung rund um die Uhr erwerben. Bei diesem Upgrade liefert ein Kurier eine Ersatz-Appliance aus lokalen Lagerdepots, innerhalb von vier Stunden ab RMA-Genehmigung, durch den Technischen Support von WatchGuard.

HILFE DURCH EXPERTEN

Das Team der Sicherheitsexperten von WatchGuard hat das Wissen und die Erfahrung, um Sie bei der Erreichung Ihrer Netzwerkziele zu unterstützen. Wir bieten eine Vielzahl von Lösungen, einschließlich Unterstützung vor Ort und Remote-Installationsdienste.

• Installation vor Ort

Sie erhalten Unterstützung von Experten und können Ihr Netzwerk sicher von Beginn an konfigurieren. Viele Unternehmen haben nicht die Ressourcen, um umfassende neue Netzwerksicherheitslösungen zu implementieren. Die Professional Services-Berater von WatchGuard bieten umfassende Unterstützung bei Ersteinrichtung, -konfiguration oder -installation für Ihr WatchGuard-Produkt.

• Remote-Installation

Um umfassende Unterstützung bei der Ersteinrichtung oder -konfiguration Ihres WatchGuard-Produkts zu erhalten, können Sie einen Termin für einen Remote-Installationservice vereinbaren. Dieser gebührenpflichtige Service stellt sicher, dass ein erfahrener WatchGuard-Techniker Sie bis zu zwei Stunden unterstützt, um Ihre Anforderungen zu ermitteln, Ihre Konfiguration einzurichten und zu testen und Sie darüber zu informieren, wie Sie die Leistung optimieren können.

Unter www.watchguard.com/support erhalten Sie Details zu diesen Supportangeboten und mehr.

Um mehr zu erfahren, kontaktieren Sie Ihren lokalen WatchGuard-Ansprechpartner oder [einen Vertriebspartner](#) in Ihrer Nähe.