



Support service

Vi tilbyder support i verdensklasse til dine kritiske sikkerheds- og netværksløsninger

Vi mener, at support skal tilpasses vores kunders behov, så du kan vælge det niveau, der passer til netop din virksomhed.

Alle vores supportaftaler indeholder adgang til vores tekniske assistance center (TAC), der håndterer supportsager og incidents med garanterede reaktionstider, RMA-arbejde og remote adgang - differentieret alt efter aftaletypen, som illustreret herunder.

Vores supportaftaler kan købes sammen med producentens maintenance aftaler, både til direkte og indirekte (Partner Enabled Support) aftaler.

Premium:

På dette supportniveau er serviceperioden, hvor vores TAC er tilgængelig 24x7. Reaktionstiden på et forretningskritisk incident er 30 minutter. Der er inkluderet 8 timers support pr. incident i form af troubleshooting og advisering om løsningsmuligheder.

Standard:

På dette supportniveau er serviceperioden 9x5 (8-17 på hverdage). Ved et forretningskritisk incident er reaktionstiden 1 time. Der er inkluderet 4 support timer pr. incident i form af troubleshooting og advisering om løsningsmuligheder.

Basic:

Dette er en beredskabsaftale, hvor man kan vælge mellem to serviceperioder 9X5 eller 24x7. Reaktionstiden på et kritisk incident er 4 timer. Alle timer til support faktureres efter forbrugt tid (min. 30 minutter).

Vi tilbyder supportaftaler på Palo Alto Networks, Check Point, Cylance, Juniper, Pulse Secure og F5 Networks.

	Technical Assistance Center	Remote Response time P1	Hours included pr. incident	RMA work	Customer Portal	Remote Access Technical Assistance
Premium	24x7	30 minutes	8 hours	✓	✓	✓
Standard	9x5	1 hour	4 hours	✓	✓	✓
Basic	24x7 or 9x5	4 hours	0 t (*)	0 t (*)	•	✓