

Schnelle Reaktionszeiten, intelligenter Support

Wir von WatchGuard® wissen genau, welche Bedeutung dem Support zukommt, wenn für den Schutz des Netzwerks nur begrenzte Ressourcen zur Verfügung stehen. In einer Zeit, wo Sicherheit immer mehr zum bestimmenden Thema wird, sind umfassendes Know-how und bestmögliche Unterstützung unerlässlich. Und genau hier greift der LiveSecurity® Service. Mit einem Erstabonnement* ist Ihre WatchGuard-Appliance vom Tag der Registrierung an sofort geschützt.

Im Lieferumfang unserer integrierten Security-Appliances und -Dienste enthalten ist ein hervorragendes Supportangebot, mit dem Sie neben dem Netzwerkschutz noch Zeiteinsparungen und eine hohe Rentabilität für Ihre Investitionen in die Sicherheit gewährleisten.

„Der Kundendienst von WatchGuard sucht auf dem Markt seinesgleichen.“

Kyle Young
Senior Technical Analyst
Houston Community Call Center



Der LiveSecurity® Service bietet branchenweit das beste Support- und Wartungspaket

HERAUSRAGENDER KUNDENSERVICE UND TECHNISCHER SUPPORT DURCH EXPERTEN

Mit Ihrem LiveSecurity-Abonnement erhalten Sie von unserem Team aus Sicherheitsexperten Zugang zu Telefon- und Web-Support.

- Der technische Support von WatchGuard ist für Sie da, wenn Sie ihn benötigen. Unser Support-Team ist an fünf Tagen der Woche 12 Stunden (12 x 5) erreichbar, zwischen 6 Uhr und 18 Uhr in jeder Zeitzone.
- Wir reagieren schnell – in den meisten Fällen binnen 4 Stunden.
- Bei der LiveSecurity Plus-Option ist der Support 24 Stunden pro Tag an sieben Tagen der Woche (24 x 7) erreichbar. Gold-Level-Service mit Support rund um die Uhr und einer angestrebten Reaktionszeit von 1 Stunde erhältlich. Unternehmen mit komplexen Umgebungen können ein Upgrade auf das Platinium-Level durchführen, um persönlichen Service von einem Service-Techniker zu erhalten, der bei der Umsetzung strategischer Ziele mit WatchGuard-Produkten behilflich ist.



HARDWARE-GARANTIE

Die Hardware-Garantie mit Vorab-Geräteaustausch spart Ihnen Zeit und Geld.

- Mit jedem aktiven LiveSecurity-Abonnement verlängert sich die im Lieferumfang jeder WatchGuard-Security-Appliance enthaltene 1-Jahres-Garantie automatisch.
- LiveSecurity umfasst auch einen Hardware-Austausch im Voraus. So erhalten Sie von uns bei einem Hardware-Fehler umgehend ein Ersatzgerät – noch bevor Sie die defekte Appliance eingeschendet haben. Auf diese Weise beschränkt sich Ihre Betriebsausfallzeit auf ein Minimum.

SOFTWARE-UPDATES UND -VERBESSERUNGEN

Der LiveSecurity Service bietet fortlaufende Software-Updates und damit stets aktuellen Netzwerkschutz.

- Sie bekommen von uns nicht nur reguläre Fehlerbehebungen und kleinere Software-Patches. LiveSecurity bietet Funktionsverbesserungen, komplette Vollrevisionen sowie neue Funktionen. Und zwar für die gesamte Laufzeit Ihres Abonnements.
- Der Bezug von Software-Updates erfolgt ganz unbürokratisch und ohne zusätzliche Kosten. Laden Sie sie einfach von der LiveSecurity-Homepage herunter, und schon ist Ihr System wieder auf dem neuesten Stand.

IHR FRÜHWARNSYSTEM

Die WatchGuard-Sicherheitsexperten beobachten die tägliche Entwicklung rund um das Thema Sicherheit und neue Hackertechniken und liefern Ihnen zeitnahe und übersichtliche Sicherheitsinformationen. Die LiveSecurity-Sicherheitshinweise sind:

- **Rechtzeitig:** Sie werden umgehend über neue Bedrohungen informiert.
- **Übersichtlich:** Sie erkennen sofort, worum es geht und wie relevant das Thema für Sie ist.
- **Umfassend:** LiveSecurity-Berichte befassen sich mit wichtigen Aspekten rund um das Thema Netzwerksicherheit für Microsoft® Windows®, Macintosh® und UNIX®/Linux.
- **Praktisch:** Die LiveSecurity-Hinweise bieten eine schrittweise Anleitung zum Umgang mit neuen Bedrohungen und enthalten Kommentare dazu, wie Ihre WatchGuard-Systeme das Risiko blockieren oder reduzieren können.

Abonnementoptionen

Alle WatchGuard-Produkte umfassen ein LiveSecurity Service-Abonnement, sodass Sie ab dem Zeitpunkt der Aktivierung des WatchGuard-Produkts sofort über Support verfügen. Es gibt Abonnements für 1 Jahr, 2 Jahre und 3 Jahre.

WatchGuard bietet unterschiedliche Support-Level an, die genau auf die unterschiedlichen Anforderungen unserer Kunden zugeschnitten sind. Die Support-Level umfassen unseren standardmäßigen LiveSecurity® Service sowie LiveSecurity® Plus, LiveSecurity® Gold und LiveSecurity® Platinum.

	Standard	Plus*	Gold	Platinum
Stunden pro Tag/ Tage pro Woche	12 x 5	24 x 7	24 x 7	24/7
Vorfälle pro Service-Jahr**	5	5	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Vorab- Hardwareaustausch	✓	✓	✓	✓
Software-Upgrades und -Patches	✓	✓	✓	✓
LiveSecurity- Warnungen und -Mitteilungen	✓	✓	✓	✓
Servicetechniker	-	-	-	✓
Quartalsweise Überprüfung	-	-	-	✓

Bei LiveSecurity Gold und Platinum wird eine Reaktionszeit von einer Stunde angestrebt.

*LiveSecurity Plus ist für Modelle der XTM 2 Series nicht verfügbar.

**Gemeldete Probleme, die auf einen WatchGuard-Software- oder Hardwarefehler zurückzuführen sind, zählen nicht zu den fünf Vorfällen, die in dem Abonnement enthalten sind.

Weitere Supportangebote

Die unten aufgeführten Supportoptionen sind für Kunden mit einem aktiven LiveSecurity-Abonnement verfügbar.

Remote-Installation

Wenn Sie umfassende Unterstützung bei der ersten Einrichtung, der Konfiguration oder der VPN-Installation für Ihr WatchGuard-Produkt benötigen, können Sie einen so genannten Remote Installation Slot buchen.

Ein WatchGuard-Techniker steht Ihnen bis zu zwei Stunden zur Seite, um Ihre Anforderungen zu überprüfen, das Produkt zu konfigurieren und die Konfiguration zu testen, während Sie lernen, wie das Produkt für optimale Leistung konfiguriert bzw. gewartet wird.

Upgrade für drei Support-Vorfälle

Wenn Sie bereits alle in Ihrem LiveSecurity-Abonnement enthaltenen Support-Vorfälle aufgebraucht haben, können Sie durch Erwerb eines Upgrades für drei Support-Vorfälle den Support weiterhin nutzen.

Upgrade für Support mit einer Reaktionszeit von einer Stunde

Wenn ein Problem aufgetreten ist, das eine schnellere Reaktion erfordert, als im LiveSecurity-Abonnement enthalten, können Sie Ihren Support-Vorfall upgraden, um innerhalb einer Stunde Hilfe von einem WatchGuard-Techniker zu erhalten. Beachten Sie, dass es sich hierbei um eine garantierte Reaktionszeit und nicht um eine Zeit bis zur Lösung des Problems handelt. Die jeweilige erforderliche Zeit zur Lösung ist von dem Problem abhängig.

Upgrade für Support außerhalb der üblichen Zeiten

Wenn Sie sich außerhalb der in Ihrem LiveSecurity-Abonnement enthaltenen Zeiten an den Kundensupport von WatchGuard wenden müssen, können Sie Ihren Support-Vorfall auf Support außerhalb der üblichen Zeiten upgraden.

Adresse: Max-Planck-Str. 4, 85609 Aschheim, Germany • Web: www.watchguard.de • Telefon: +49 (700) 92229333 • Telefon international: +1 206 613 0895

Online-Tools

Neben direktem persönlichen Support erhalten Sie mit Ihrem LiveSecurity-Abonnement Zugriff auf eine Vielzahl von Online-Tools, mit deren Hilfe Sie Antworten auf Ihre Fragen finden können, die Sie allgemein zum Thema Netzwerksicherheit oder zu den technischen Aspekten der Installation, Konfiguration und Wartung von WatchGuard-Produkten haben.

- **Wissensdatenbank** Hier finden Sie schnell Antworten auf Ihre Fragen. Die Wissensdatenbank enthält allgemeine Produkt- und Supportinformationen sowie Vorgehensweisen und schnelle Tipps zur optimalen Nutzung Ihrer WatchGuard-Produkte. Weitere Informationen finden Sie unter <http://watchguard.com/support>.
- **Interaktive Benutzerforen** Hier können Sie Probleme besprechen und Rat bei anderen Benutzern und WatchGuard-Mitarbeitern suchen.
- **Technische Dokumente** Jederzeit möglicher Zugriff auf Benutzerhandbücher und die Online-Hilfe.
- **Videoschulungen** Anhand von Beispielen lernt man am schnellsten. In unseren professionell erstellten Videos wird gezeigt, wie Sie Ihr Produkt aktualisieren, sich vor Rootkits schützen und vieles mehr.

Bereits abonniert? Dann jetzt schon mal ans Verlängern denken!

Läuft Ihr LiveSecurity-Abonnement bald ab? Dann verlieren Sie keine Zeit. Schäden am Netzwerk sind immer teurer als ein erneuertes Abonnement.

Um ein †LiveSecurity-Abonnement zu erwerben bzw. zu verlängern, wenden Sie sich an Ihren Händler vor Ort.

Sie können sich auch telefonisch unter der Telefonnummer +49 700 92229333 an WatchGuard wenden.

†Wenn Ihr Abonnement seit mehr als 30 Tagen abgelaufen ist, müssen Sie zuerst eine LiveSecurity Reinstatement-Lizenz erwerben und aktivieren. Die Gebühr für die Wiederinkraftsetzung entfällt, wenn Sie Ihr LiveSecurity-Abonnement um mehrere Jahre verlängern oder das WatchGuard Security Bundle bzw. die Security Software Suite erwerben.

Rundum-Sicherheit im Bundle!

Mit dem WatchGuard Security Bundle oder der Security Software Suite erhalten Sie alles, was Sie für ein vollständiges Bedrohungsmanagement benötigen – einschließlich eines Abonnements für LiveSecurity Service – zu einem unschlagbaren Preis.

Mit der **Security Software Suite** können Sie Ihre WatchGuard XTM- oder Firebox X e-Series-Appliance in eine vollständige Threat Management-Lösung umwandeln. Die Suite enthält Abonnements für LiveSecurity, spamBlocker, WebBlocker, Gateway AntiVirus, Reputation Enabled Defense* und Intrusion Prevention Service.

Das **Security Bundle** enthält ebenfalls die oben aufgeführten leistungsstarken Sicherheitsabonnements, umfasst aber auch eine WatchGuard XTM- oder Firebox X e-Series-Appliance Ihrer Wahl.

Die WatchGuard Bundles und Suites enthalten ein Abonnement für LiveSecurity Plus, mit dem der technische LiveSecurity-Support von 12 Stunden an 5 Tagen in der Woche auf Support rund um die Uhr erweitert wird. Dies gilt für:

- Appliances der WatchGuard® XTM 5 Series, 8 Series und 10 Series
- Firebox® X Peak™- und Core™ e-Series-Appliances
- WatchGuard XCS 570-, 770-, 970- und 1170-Appliances

Alle Bundles und Suites sind in Abonnementpaketen für 1 Jahr, 2 Jahre und 3 Jahre erhältlich.

*Reputation Enabled Defense ist nur für WatchGuard XTM-Appliances verfügbar.