

# DATA-SEC

## SUPPORT INFORMATION

## INHALT

|   |   |
|---|---|
| Data-Sec.....                           | 1 |
| Support Information.....                | 1 |
| Data-Sec Support .....                  | 3 |
| Dienstleistungssätze.....               | 3 |
| Für SLA Kunden gilt folgendes:.....     | 3 |
| Telefonisch .....                       | 3 |
| Per Mail .....                          | 3 |
| Support für folgende Produkte .....     | 3 |
| Bearbeitung der Störungsmeldung.....    | 4 |
| Hersteller Support .....                | 5 |
| SonicWALL Support Hotline.....          | 5 |
| Sophos Support Hotline.....             | 5 |
| (Gemalto) Safenet Support Hotline ..... | 6 |
| Macmon .....                            | 6 |
| Centrify.....                           | 6 |
| Ftapi .....                             | 6 |
| Imperva .....                           | 7 |
| Sirrix AG .....                         | 7 |

## DATA-SEC SUPPORT

Den Data-Sec Support können Sie als Kunde ohne Support Vertrag nutzen.

In der Zeit außerhalb unserer Bürozeiten von 09:00 Uhr – 18:00 Uhr an Werktagen fallen immer 100% Aufschlag auf den normalen Stundensatz an.

Für die **Rufbereitschaft** eines unserer Mitarbeiter wird der zur Zeit der Rufbereitschaft geltende Stundensatz für geleistet Arbeiten berechnet, **mindestens** aber die halbe Bereitschaftszeit in Rechnung gestellt. Die kleinste Zeiteinheit für eine Rufbereitschaft ist 4 Stunden.

Wir unterstützen Sie nicht nur bei Problemen, sondern auch bei Umstellungen, bei der Neueinführung von Funktionen und in der Projektarbeit.

## DIENSTLEISTUNGSSÄTZE

Supportpreise gelten nur für bei DATA-SEC erworbene Produkte und schließt Consultingleistungen aus. Der Support bei DATA-Sec wird in Arbeitseinheiten zu je 70,00 Euro (je angefangene 30 Minuten) abgerechnet. Consulting wird zu Arbeitseinheiten zu je 105,00 Euro (je angefangene 30 Minuten) abgerechnet.

## FÜR SLA KUNDEN GILT FOLGENDES:

Den Data-Sec Support können Sie als Kunde mit SLA Vertrag bevorzugt nutzen. Bitte geben Sie immer die Priorität mit. Näheres entnehmen Sie bitte dem SLA Vertragsdokument.

## So erreichen Sie unseren Support:

### TELEFONISCH

+49 7665 932 122 22

### PER MAIL

[support@data-sec.net](mailto:support@data-sec.net)

## SUPPORT FÜR FOLGENDE PRODUKTE

- Sonicwall
- Sophos
- Gemalto Safenet
- Macmon
- Centrifify
- FTAPI
- Imperva
- Sirrix

## BEARBEITUNG DER STÖRUNGSMELDUNG

Eine Störungsmeldung kann 24x7x365 abgesetzt werden.

In den Kernzeiten - Mo-Fr von 9 bis 18 Uhr - wird der Supportfall schnellst möglich bearbeitet.

In allen anderen Zeiten wird der Supportfall aufgenommen und spätestens zu Beginn der nächsten Kernzeit bearbeitet.

**Für Kunden mit SLA Vertrag gelten die zugesicherten Service- und Reaktionszeiten.**

## HERSTELLER SUPPORT

Sie können direkt den Hersteller-Support in Anspruch nehmen, falls Sie über einen gültigen Support Vertrag verfügen.

### SONICWALL SUPPORT HOTLINE

SONICWALL (NSA, ES, SRA, AVENTAIL, CDP)

Voraussetzung für den Hersteller Support von Sonicwall ist die Lizenz Dynamic Support 8x5 (Support Mo-Fr 9h-18h MESZ) oder Dynamic Support 24x7 (Support 24x7x365)

#### Telefonisch

Aus Deutschland: +49 800 000 3668

#### Per Mail

Email: [support@sonicwall.com](mailto:support@sonicwall.com)

Bitte Im Betreff die Seriennummer der betreffenden Appliance angeben.

Die Absender Adresse muss mit dem „mysonicwall – Account“ übereinstimmen, in dem die Appliance registriert ist.

#### Per Web

<http://www.mysonicwall.com>

### SOPHOS SUPPORT HOTLINE

Sophos (Sophos Endpoint, SafeGuard, SMB Solutions, Complete Security, MDM, Email Security, Web Security)

Voraussetzung für den Hersteller Support von Sophos ist eine gültige Produkt Lizenz.

Sie erreichen den Support 24x7x365.

#### Telefonisch

Aus Deutschland: +49 0611-5858-0

#### Per Mail

Email: [support@sophos.de](mailto:support@sophos.de)

Bitte fügen Sie Ihre Lizenzinformationen der Anfrage bei.

## (GEMALTO) SAFENET SUPPORT HOTLINE

Für Sie steht rund um die Uhr die Knowledge Base zur Verfügung und Sie können eine E-Mail mit Ihrem Problem an SafeNet senden. Die Reaktionszeit ist abhängig von Ihrem „Service Plan“ Paket, dass beim Kauf der SafeNet Produkte erworben wurde.

### Telefonisch

International: +1- 410- 931 752 0

### Per Mail

E-Mail Adresse: [support@safenet-inc.com](mailto:support@safenet-inc.com)

### Per Web

<http://www2.safenet-inc.com/support/enduserform.asp>

## MACMON

### Telefonisch

Germany: +49 30 2325777-444

### Per Web

<https://portal.macmon.eu/>

## CENTRIFY

### Per Web

<https://www.centify.com/support/login/>

## Ftapi

Die Customer Care Abteilung von Ftapi setzt sich innerhalb 48 Stunden mit Ihnen in Verbindung.

### Per Web

<http://www.ftapi.com/support-anfragen/>

## IMPERVA

Imperva bietet drei verschiedene Supportpläne: Standard, Enhanced und Premium

### Telefonisch

+1-650-345-9000, select option 2

### Per Mail

[support@imperva.com](mailto:support@imperva.com)

### Per Web

[http://www.imperva.com/sign\\_in.asp](http://www.imperva.com/sign_in.asp)

## SIRRIX AG

### Telefonisch

Germany: +49 681/ 959 86 - 600

### Per Mail

E-Mail Adresse: [support@sirrix.com](mailto:support@sirrix.com)

### Per Web

[http://www.sirrix.de/content/pages/support\\_de.htm](http://www.sirrix.de/content/pages/support_de.htm)