
Anqa UTM | Support-Definition

In den Dienstleistungspaketen der Anqa IT-Security GmbH ist technischer UTM-Support für Anpassungen und Fehlerbehebungen der Network Box Firewalls enthalten. Welche Dienstleistungen inbegriffen sind, soll dieses Dokument erläutern.

1. Support-Definition

Im kostenlosen technischen Support der Network Box Firewalls sind folgende Services enthalten:

- - Regelmäßige Updates der Firmware
 - Automatisierte Signatur-Updates für IDS / IPS, Anti-SPAM und Anti-Malware
 - Anpassung / Herstellung von (Internet-) Konnektivität
 - Firewall & Proxy-Anpassungen
 - VPN & Netzwerk-Administration auf Seiten Network Box
 - Live-Tests zur Analyse bei Verbindungsfehlern gemeinsam mit dem Partner
 - Benutzeradministration auf der Network Box
 - Prüfung und Ausgabe diverser Parameter der Network Box (z.B. Auslastung)
 - Proaktives Monitoring und Rückmeldung per Ticketsystem

2. Services mit möglicher zusätzlicher Berechnung

Die Anqa IT-Security GmbH behält sich vor, folgende Aufwände im Rahmen des technischen Supports zu berechnen*:

- - Fehlersuche, Beratung und Administration in Fremdsystemen
 - Lösung von Problemen und Fehlern, die nicht von der Network Box verursacht wurden
 - Übersetzung von Konfigurationen einer Fremdfirewall in eine Network Box Konfiguration
 - Ausdehnung der Installationsdauer (siehe Artikelbeschreibungen) von Network Box Systemen aufgrund fehlender vorheriger Informationen oder Vorbereitung
- - Installationen außerhalb der Geschäftszeiten der Anqa IT-Security GmbH
 - Aufwände aufgrund eines Systemdefekts durch nicht ordnungsgemäßes Herunterfahren der Network Box im laufenden Betrieb (ebenfalls kein Garantiefall). Jede Network Box Firewall muss an eine USV angeschlossen sein

*Selbstverständlich unterstützen wir unsere Partner gerne, um gemeinsam die Probleme der Kunden zu verstehen und zu lösen. Eine zusätzliche Berechnung kommt dann infrage, wenn die unter Kapitel 2 definierten Zusatzaufwände eine vertretbare Zeitspanne überschreiten.

Die Notfall-Hotline außerhalb der normalen Geschäftszeiten ist grundsätzlich kostenpflichtig.