



ANTARES
NETLOGIX



SUPPORT

Mehr Qualität. Schnellere Leistung. Optimaler Kundenservice

ANTARES OPERATIONS CENTER

Globale Unternehmen, kritische Infrastrukturen und datenschutzbewusste Organisationen müssen mit rechtlichen Vorgaben und internationalen Standards konform sein um wirtschaftliche Erfolge zu erlangen und Innovationen ermöglichen zu können. **Fachkräftemangel** und eine **hohe Innovationsrate in der IT** sorgen dafür, dass nur Security Spezialisten und Berater mit den Entwicklungen Schritt halten können.

GENAU DAFÜR IST UNSER SECURITY & NETWORK OPERATIONS CENTER AUFGEBAUT



Tagtäglich sind unsere Experten für Sie im **modernsten Operations Center Niederösterreichs** am Werk und stellen eine qualitativ hochwertige Zusammenarbeit sicher. Unser Team aus spezialisierten Technikern hat die Kundenumgebungen genauestens im Blick und meistert eng koordiniert anfallende Aufgaben. Die individuelle Schwerpunktausbildung der verschiedenen Teams hat sich bei vielen unserer Kunden bewährt und ermöglicht eine effiziente Lösungsgestaltung.

SUPPORT & SERVICE

Profitieren Sie von unserer Erfahrung.

STANDARD SUPPORT

Wir stehen unseren Kunden bei technischen Problemen im Rahmen der bestehenden Hersteller-Wartungsvereinbarung von Montag bis Freitag (08:00 bis 17:00 Uhr) **KOSTENLOS** zur Verfügung.

PREMIUM SUPPORT

Das Support Team unterstützt Sie auch gerne an ausgewählten Tagen oder Wochenenden oder steht Ihnen auf Wunsch sogar Rund-um-die-Uhr zur Verfügung. Entscheiden Sie selbst!

MANAGED SERVICES – 100%

MADE IN AUSTRIA

Ob Sie unser Managed Services als "Vollbetrieb-Modell" nutzen oder ob wir uns nur um einzelne Teilbereiche kümmern, bleibt natürlich Ihnen überlassen.

STANDARD SUPPORT

Sie erhalten kostenlose Unterstützung im Rahmen der Wartungsvereinbarung.

Kompetente Hilfe und rasche Unterstützung – das bedeutet für uns guten Support. So können Sie Ihre eingekauften Produkte und Services optimal nutzen.

+ **Steuerung**

Jede eingehende Anfrage wird in unserem Call Tracking System dokumentiert. Über dieses System sind zusätzlich zum Operating Center Team weitere Consultants eingebunden. Eine saubere Dokumentation eingehender Vorfälle stellt in allen Bereichen eine optimale Zusammenarbeit sicher.

+ **Qualitätssicherung**

"Das Bessere ist der Feind des Guten". Getreu diesem Motto, finden in unserem Operation Center laufend qualitätssichernde und -fördernde Maßnahmen statt. Außerdem steht dem gesamten Team Fragenbäume, Lösungshilfen und eine umfassende Wissensdatenbank zur Verfügung.

+ **Hochwertige Zusammenarbeit**

Eindeutige Ausfüllvorgaben und eine lückenlose Call-Behandlung ist für unser Operation Team selbstverständlich. Ein Call wird nur in Abstimmung mit dem Kunden geschlossen. Sind noch eine Rückfrage offen, wird der Kunde in regelmäßigen Abständen ersucht, deren Status aus seiner Sicht mitzuteilen.

+ **Erweiterung auf Premium Support**

Eine, über den Standard Support hinausgehende, kostenpflichtige Unterstützung (24x7 oder für bestimmte Tage und/oder Wochenenden) ist Vereinbarungssache.



"Die Erfahrung mit dem Antares Support sind herausragend – ein unkompliziertes Ticketsystem, äußerst bemühte Mitarbeiter und technisch kompetente Auskunft an der Support Hotline."

Ing. Andreas Hahn

ICT-Systems Specialist, ERBER AG

Der Standard Support steht Ihnen von Montag bis Freitag von 08:00 – 17:00 Uhr zur Verfügung.

Nutzen Sie folgende Kontaktmöglichkeiten:

E-Mail: servicedesk@netlogix.at

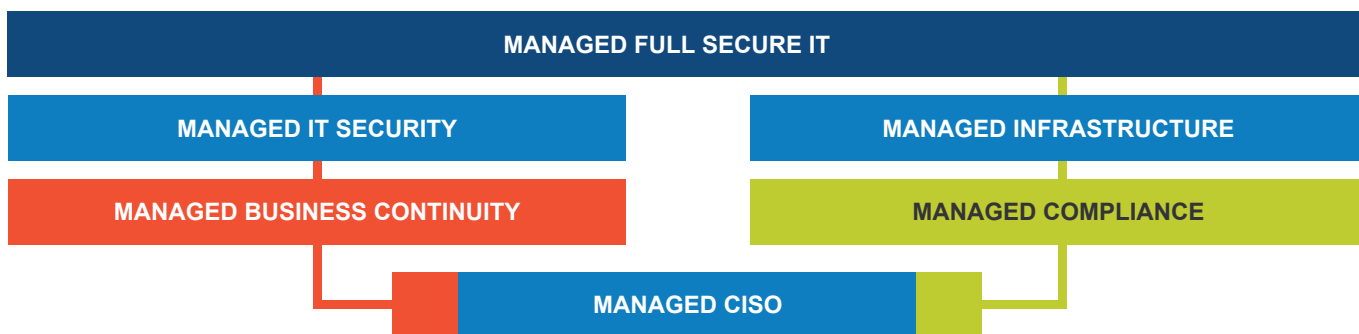
Telefon: +43 7472 654 80 – 632

Standard Support: Die Anzahl der Calls ist für die Dauer der Wartungsvereinbarung unbegrenzt und kostenlos, solange die Herstellerwartung über Antares-NetlogiX bezogen wurde und wenn es sich um ein Problem mit dem Produkt oder ein Verständnisproblem mit der Technologie an sich handelt (Troubleshooting Support). Calls zur Konfigurationsunterstützung, Implementierung und Planung werden kostenpflichtig im Rahmen von Dienstleistungsblocken abgehandelt. Es besteht auch die Möglichkeit "Urgent Cases" mittels einem SLA (Service Level Agreement) abzubilden.

MANAGED SERVICES

Wir holen für unsere Kunden das Beste raus!

Das **ANTARES BLUE TEAM** ist Ihr Garant für schnellste Reaktionszeiten. Mit unserem umfassenden Portfolio und hoch qualifizierten Mitarbeitern bringen wir Ihre IT auf ein neues Level. Nutzen Sie unser bewährtes und attraktives Serviceangebot zur Steigerung Ihrer Betriebskontinuität und Verfügbarkeit der IT-Systeme.



UNSER SERVICE – IHRE VORTEILE

100% Managed in Austria

Lösen Sie das Problem des Fachkräftemangels und setzen Sie IT-Ressourcen für das Kerngeschäft frei. Wir bringen Ihre IT-Sicherheit auf ein neues Level. Wie sich unsere Vorteile im realen Alltag zeigen?

+ Echte soziale Netzwerke und Teamgeist

Fachexperten und Projektleiter sorgen für koordinierte Planung und Implementierung. Das **ANTARES BLUE TEAM** hat Zugriff auf diese Kollegen und auf das Ökosystem unserer Hersteller, um rasch handeln zu können.

+ Wir beheben Fehler und obduzieren nicht!

Beispiel gefällig? Ein Kunde mit einem globalen Firewall-Problem hatte ein Angebot eines "Multis" über 10 Personentage für die Fehleranalyse. Unsere Experten lösten das Problem innerhalb eines Tages.

+ Individuelle SLAs

Professionelles IT-Servicemanagement nach ITIL-Standards und abgestimmte SLAs stellen sicher, dass Leistung, Kosten und Qualität der Services während der gesamten Vertragslaufzeit in einem ausgewogenen Verhältnis stehen.

+ Full Managed Service

Mit einem 24x7 Supportvertrag können Sie sich zurücklehnen. Ihre IT ist am Stand der Zeit, Abläufe sind klar geregelt, regelmäßige Betreuung samt Patch Management und Penetrationstests werden empfohlen und im Fall der Fälle wissen wir vor Ihnen Bescheid.



**ANTARES
BLUE TEAM**

ANTARES BLUE TEAM

Das vielfach geschätzte Support Team wurde 2017 in drei Gruppen aufgeteilt. Das Team Managed Services, welches bereits seit 2008 besteht, wurde zum **ANTARES BLUE TEAM**. Unter der Leitung von Dominik Handl profitieren unsere Kunden von gebündelter Managementkompetenz und detailliertem Fachwissen. Ein hoher Automatisierungsgrad und Skaleneffekte sorgen dafür, dass immer mehr Unternehmen die Themen Netzwerk und IT Security operativ zwar auslagern, aber nicht vollkommen aus der Hand geben. Managed Security Services eben.

SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Wir bieten Ihnen ein Höchstmaß an Sicherheit.

RECHTSVORGABEN

Österreichisches und EU-Recht

Der Betrieb unserer Services erfolgt **ausschließlich in österreichischen Rechenzentren**. Somit sind unsere Services nur österreichischem und EU-Recht unterworfen. Unsere Mitarbeiter werden regelmäßigen **Sicherheitsprüfungen** unterzogen, haben **Vertraulichkeitserklärungen** zu unterfertigen und werden jährlich in die entsprechenden **Sicherheitsstandards** unterwiesen (PCI DSS, Grundschutzhandbuch, etc.).

Seitens Antares-NetlogiX werden **keine Daten** (die über das administrativ Unumgängliche hinausgehen, wie z.B.: Lizenzdaten) an inländische oder aus-ländische Behörden bzw. Unternehmen **weitergegeben**

ADMINISTRATION & SYSTEMWARTUNG

mit Erfahrung und Sicherheit

Die Administration unserer Services erfolgt ausnahmslos über **personenbezogene Accounts** und – sofern technisch realisierbar – über eine **Zwei-Faktor-Authentifizierung**. Die Zugriffe werden revisionssicher archiviert.

Alle **Administratoren verfügen über jahrelange Erfahrung** im Betrieb von Hochsicherheits- und Hochverfügbarkeitslösungen im Bankenumfeld.

Alle Systeme werden durch unsere Spezialisten **regelmäßig auf Schwachstellen** überprüft und – bei Notwendigkeit – entsprechende **Anpassungen** bzw. **System-Updates** umgehend durchgeführt.

IHRE ANSPRECHPARTNER

Kontaktieren Sie uns! Wir unterstützen Sie bestmöglich.



DI Dr. Wolfgang Zuser

Projektmanagement und DevSecOps Teamleitung

Als erfahrener Projektmanager verantwortet er die Gruppe Infrastruktur und führt die Security-Softwareentwicklung. Innovative Projekte wie im IoT-Security-Umfeld führt er zum Erfolg.



Dominik Handl, Bsc

Leitung Network & Security Operations Center

Dominik Handl verantwortet das Network & Security Operations Center. Seine umfangreichen Erfahrungen im Support und viele Jahre im Security Consulting sind beste Voraussetzungen.



Antares-NetlogiX Netzwerkberatung GmbH

Feldstraße 13, A-3300 Amstetten

T: +43 74 72 / 65 480-0 E: office@netlogix.at

www.netlogix.at