

Bristol on Demand - BonD Services auf Abruf

„... wir wollten nur noch eben nach Feierabend das neue Patch in die Firewall einspielen...“

Wer hilft schnell, wenn die Sicherheitslösung steht?

Problem

Ohne Wartungsvertrag erhalten Sie keinen Support, keine Updates und ggf. keinen Hardwareaustausch, wenn Ihre Sicherheitslösung Probleme macht. Was ist aber, wenn Sie selbst gar nicht der Fachkundige sind? Wurde bei Abschluss des Wartungsvertrags das preisgünstigste Angebot angenommen – ohne Hotline-Support? Sie haben zwar einen guten Netzwerkpartner – nur mit der IT-Security kennt er sich nicht so gut aus. Da ist schnell externe kompetente Hilfe gefragt.

Lösung

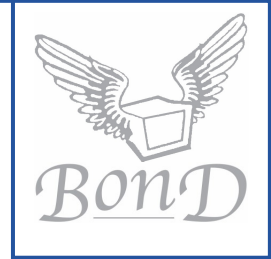
Unter dem Namen **BonD** – Bristol on Demand stellen sich die besten und erfahrensten Senior Consultants der BRISTOL GROUP als schnelle Eingreiftruppe unter dem Namen CareForce One™ der Herausforderung. Kunden, die aus bestimmten Gründen keinen Vollwartungsvertrag mit der BRISTOL GROUP für ihre IT-Sicherheitseinrichtungen abgeschlossen haben können zu sicheren Konditionen Bristol On Demand Dienstleistungen abrufen. Durch die feste Produktdefinition der BonD-Module wurden die gegenseitigen Unsicherheiten über Leistung und Preis beseitigt. Auch Kunden, die Ihre Produkte und Einrichtungen durch ihr eigenes Personal oder Ihren angestammten Partner pflegen lassen, können die CareForce One™ bestellen, falls die Security aus dem Ruder läuft.

Leistung

Das können Sie von der CareForce One™ erwarten:

- Vorgespräch zur Abgrenzung des Problems und Aufnahme der Fakten
- Produktauswahl und Absprache zur Durchführung der notwendigen Arbeiten
- Bei **BonD**-Onsite wählen Sie die Einsatzzeit, z.B. in 2 Stunden vor-Ort im Radius 100 km (innerhalb einer Stunde bereits vor-Ort im Rhein/Main-Gebiet)
- Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit Ihres Systems
- Installation der notwendigen Patches
- Einspielen Ihrer Backups
- Endprüfung der vollen Funktionsfähigkeit und Abnahme

Bei **BonD**-Calls können Sie sogar vorhersehbare, kritische Situationen mit einer Call-Bereitschaft zu geringen Kosten abdecken. Nur bei Nutzung der Hotline-Hilfe fallen die verminderten Hotlinegebühren an. Beauftragung mittels Faxformular



Unterstützte Lösungen der Bristol on Demand Hilfe:

- * Firewall/VPN: Check Point, Nokia FW-1/VPN-1 -, FortiGate -, StoneGate und Juniper/Netscreen - Appliances.
- * Antivirus: Trendmicro, CP-Secure, IronPort, u.a.
- * AntiSpam: IronPort, FortiGuard, u.a.
- * Endpoint Security Sygate, CheckPoint, Pointsec
- * Authentisierung Kobil, emc²/RSA, Vasco
- * Intrusion-Detection/Prevention: TopLayer, Imperva, DenyAll
- * Verschlüsselung: ControlBreak, Pointsec, HiSolutions, Zertificon
- * HA & Loadbalancing: F5 Networks, StoneBeat

Natürlich hilft die CareForce One™ auch bei Problemen mit den Betriebssystemen der Plattformen Ihrer Security-Lösung. Wir arbeiten mit IPSO, Solaris, SecurePlattform, Linux, NT/Win2kx, u.a.

Ablauf

Zu den normalen Bürozeiten wählen Sie werktags:

06103 – 20 55 - 300.

Nachts und an Wochenenden steht Ihnen unsere Emergency Hotline zur Verfügung. Diese erreichen Sie unter:

0900 580 6210 - 020*.

Wir befragen Sie kurz zur Sachlage und klären die nötigen geschäftlichen Dinge. Sie senden uns bequem per Fax Ihre Bestellung und schon ruft Sie der passende CareForce One™ - Spezialist zurück oder dieser ist bereits zu Ihnen unterwegs.

Selbstverständlich lassen sich die meisten **BonD** - Produkte auch terminlich mit uns abstimmen, wenn Sie einen Consultant der CareForce One™ bei kritischen Arbeiten sicherheitshalber an Ihrer Seite wissen wollen oder Sie eine Überprüfung Ihrer Sicherheitslage wünschen.

Schlüsselfertige IT-Security Dienstleistungen
Nachfolgend die **BonD**-Module, die Ihnen auf Abruf zur Verfügung stehen.

Hotline ohne Wartungsvertrag

- ➔ **BonD** Call-by-Call, während der Geschäftszeiten
- ➔ **BonD** Emergency-Call, zu jeder Zeit

Vor-Ort Einsatz eines IT-Sicherheits-Consultant

BonD On-Site, geplanter Serviceeinsatz wochentags
BonD Eskalation, in 2 Stunden zur Stelle am Problemobjekt, nachts, samstags und an Sonn.- & Feiertagen (im Entfernungsradius von 100 km).

* 0900 Nummer nur aus technischen Gründen
(gebührenpflichtig: 1,99 € / Minute)

Fair-Play bei der Abrechnung

Jeweils tagesweise oder stundengenaue Abrechnung. Überschreitet die Einsatzzeit 6 Stunden, rechnen wir mit dem günstigeren Tages-/Nachtsätzen ab. Bei Buchung von ganzen Tagen/Nächten berechnen wir alle vollen 8 Stunden die Mehrzeiten zum entsprechenden Stundensatz ab. Bei call-by-call Leistungen zählt pro Problemfall die Summe der Zeit in 30 Minuten Schritten sowie die letzte angefangene 1/2 Stunde.

Verschwiegenheit ist oberstes Gebot!

Die CareForce One™ der BRISTOL GROUP sichert verbindlich zu, dass alle Informationen über Sie, Ihre Security-Einrichtungen und Sicherheitsverfahren streng vertraulich behandelt werden. Keinerlei Aufzeichnungen der uns zur Verfügung gestellten Informationen werden gespeichert. Alle Bristol Mitarbeiter handeln gemäß den Gesetzen und Regelungen des Bundes-Datenschutz- und den entsprechenden IT-Sicherheitsgesetzen. Auf Wunsch kann ein getrenntes Verschwiegenheitsabkommen (NDA) geschlossen werden.

Kompetenz

Die CareForce One™ der BRISTOL GROUP beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren ausschließlich mit IT-Security. In dieser Zeit wurden unzählige Beratungen zum Thema Netzwerksicherheit durchgeführt. Alle Consultants der CareForce One™ verfügen über mehrere Herstellerzertifizierungen und sind als Ausbildungstrainer tätig. Der Situation und dem Kundenbedürfnis angepasst, werden verschiedene Dienstleistungen, Komplett- und Teillösungen, sowie eine redundante Palette von Sicherheitsprodukten internationaler Hersteller angeboten. Mit der Erfahrung aus unzähligen Hotlineanfragen, Installationen und Fehlerbehebungen haben die Consultants der CareForce One™ genau die Erfahrungen, die Sie zu Ihrem Vorteil nutzen können.

Eigenschaften der BonD Produkte

Die **BonD**-Module sind sehr leicht zu verstehen, da die wesentlichen Parameter durchgängig zur Anwendung kommen. Das wichtigste Unterscheidungsmerkmal ist die Einsatzzeit, also der Zeitraum, in dem die Leistung erbracht wird. Hier wird zwischen einer Leistungserbringung zur normalen Geschäftszeit (Mo. –Fr. von 09:00 bis 17:00 Uhr), Späteinsätzen 17:00 bis 20:00 (bzw. 07:00 bis 09:00) oder zu besonderen Zeiten (nachts, samstags oder Sonn- & Feiertags) unterschieden.

Zweites Kriterium ist die Art der Leistung. Benötigen Sie eine Beratung, die Ihnen hilft, das Problem selbst zu beheben oder wünschen Sie, daß ein CareForce One™ Consultant zu Ihnen kommt und für Sie den Fehler beseitigt.

Als dritte Größe steht Ihnen natürlich auch die frühzeitige Planung von BonD-Dienstleistungen zur Verfügung. Planen Sie beispielsweise wichtige Konfigurationsänderungen oder eine Migration auf die neuste Hauptrelease Ihrer Sicherheitslösung, können Sie sich einen CareForce One™ Consultant bereitstellen lassen, ob telefonisch (Call-Bereitschaft) oder vor-Ort als tatkräftige Unterstützung.

Eines ist allen BonD-Leistungen gemeinsam
Sie sparen Kosten
 weil Sie sich nicht permanent vertraglich verpflichten und Leistungen nur abrufen, wenn diese auch wirklich benötigt werde.

kostengünstig – unbürokratisch – vertrauenswürdig

CareForce One™

BonD Calls BonD Onsite

Call-by-Call
 Mo. – Fr.
 09:00 – 17:00

On-Site
 09:00 – 17:00
 nach Verabredung

Emergency-Call
 Sa., So., & Feiertags
 und 17:00 – 09:00

Eskalation
 Sa., So., & Feiertags
 und 17:00 – 09:00

Sicherheitsprüfung
 09:00 – 17:00
 nach Verabredung

IntraScan
 08:00 – 18:00
 nach Verabredung

Remote Firewall Management
 10:00 – 18:00

Firewallprüfung
 08:00 – 18:00
 nach Verabredung

Zukünftige BonD Services

Urlaubsvertretung
 09:00 – 17:00
 nach Plan

Rollout
 09:00 – 17:00
 nach Plan

Schenken Sie uns Ihr Vertrauen,
 die **CareForce One™** der Bristol Group.