



Net iD Support

Snabb och effektiv felavhjälpning i säkerhetslösningar med Net iD.

I korthet

- **För licensinnehavare av Net iD**
- **Stöd vid alla typer av felärenden med Net iD**
- **Support via webb, telefon, e-post och chatt**
- **Tre SLA-nivåer: Silver, Gold och Platinum**

Introduktion

Net iD Support erbjuder ett komplement för dig som är licensinnehavare till någon av SecMakers programvaror inom produktfamiljen Net iD.

Net iD Support kan tecknas i tre olika SLA-nivåer (Service Level Agreement). För de olika nivåerna finns det reglerat vilka svarstider som gäller för ärenden, vilka kommunikationsvägar som finns till support och annat som ingår (se nästa sida). Nivåerna i supporttjänsten är framtagna för att passa alla typer av företag och organisationer.

Fördelar med Net iD Support

Ett supportavtal hjälper dig att maximera tillgänglighetstiden för din säkerhetslösning och ger dig tryggheten i att den fungerar så problemfritt som möjligt under hela licensperioden för Net iD.

Du slipper överraskningar då snabb felavhjälpning minimerar stilleståndstiderna oavsett problemtyp. Våra specialister har kompetensen, erfarenheten och serviceviljan som krävs för att säkerställa en långsiktig och smidig förvaltning av säkerhetslösningen.

Ett supportavtal med SecMaker uppfyller såväl tekniska och säkerhetsmässiga som ekonomiska krav som ställs vid förvaltning av en verksamhetskritisk säkerhetslösning.

SecMakers åtagande regleras i detalj genom åtaganden som ger oss skyldighet att leva upp till dina förväntningar.

Så fungerar det

För att kunna utnyttja Net iD Support måste du vara licensinnehavare av någon av programvarorna i SecMakers produktfamilj Net iD.

Om du tecknar supportavtal avseende Net iD med din systemintegrator ska du i första hand vända dig dit för support. SecMaker svarar då för överenskommen support mot din systemintegrator. Du är välkommen att konsultera oss eller din systemintegrator för ytterligare information.

Net iD Support finns tillgängligt i tre SLA-nivåer: Silver, Gold och Platinum. Samtliga ger dig tillgång till support via e-post och SecMakers webbaserade supportsystem. Detaljerad information om villkor finns på nästa sida av produktbladet.

Produktspecifikation

Net iD Support ger dig som innehar licenser för någon av produkterna i **Net iD produktfamilj** tillgång till felavhjälpande support via telefon, e-post, webb och chatt beroende på vald servicenivå. Net iD Support avser support och felsökning i samband med eventuella problem relaterade till säkerhetsprogramvaran Net iD.

Supportavtal erbjuds i tre nivåer:

Silver är ett prisvärt supportavtal som

täcker de grundläggande behoven.

Gold ger dig bland annat tillgång till ytterligare kontaktvägar samt ökade möjligheter till hjälp vid felsökning.

Platinum ger dig högsta tillgång till vår expertis, exempelvis med utökad kontorstid samt möjlighet till felsökning på plats i dina lokaler inom 48 timmar.

För att teckna supportavtal för kundanpassade lösningar krävs val av någon av SLA-nivåerna Gold eller Platinum.

Net iD Supportmatris			
	SILVER	GOLD	PLATINUM
Avtalsperiod	1, 2 eller 3 år	1, 2 eller 3 år	1, 2 eller 3 år
Svarstid på ärenden	16 timmar	10 timmar	4 timmar
Åtkomst till webbaserat supportsystem	Ja	Ja	Ja
E-postsupport	Ja	Ja	Ja
Telefonsupport	Nej	Ja Må-fr 9.00-17.00	Ja Må-fr 8.00-18.00
Åtkomst till kunskapsdatabas	Nej	Ja	Ja
Möjlighet till felsökning via distansuppkoppling	Nej	Ja	Ja
Möjlighet till felavhjälpling på plats hos kund	Nej	Inom 1 vecka	Inom 48 timmar
Tillgång till chatt via supportsystem	Nej	Nej	Ja Må-fr 9.00-12.00
Möjlighet att teckna paket för tilläggsupport utöver ordinarie supporttid	Nej	Nej	Ja
Automatisk prioritering av ärenden	Nej	Nej	Ja

Specifika villkor avseende support definieras i SecMakers supportavtal.

Net iD Support Suite

Oavsett vald servicenivå ger vi dig tillgång till vårt webbaserade supportsystem Net iD Support Suite. Här kan du bland annat lägga ett ärende och löpande följa status på ärendet. Supportsystemet finns alltid tillgängligt via Internet så att du ska kunna hålla dig uppdaterad med den senaste supportinformationen.

Produktinformation

Som supportkund får du även tillgång till mer detaljerad produktinformation runt Net iD samt tillgång till en stödfunktion för nollställning av kort. Detta sker dels via webbsidan service.secmaker.com samt genom att kunder med Gold- eller Platinumavtal får tillgång till kunskapsdatabasen i Net iD Support Suite.

Håll dig uppdaterad med den senaste supportinformationen via Net iD Support Suite.

Vill du veta mer?

SecMaker är en oberoende leverantör av smartkortsbaserade säkerhetslösningar för företag, myndigheter och organisationer. Vår produktfamilj Net iD bygger på klientprogramvaran Net iD som uppskattas av systemintegratörer och IT-chefer för dess höga säkerhetsnivå och flexibilitet.

Produkterna är baserade på öppna standarder och är därför lätta att införa och administrera oavsett systemmiljö. Slutkunderna drar nytta av säkra och lättanvända lösningar, vilket garanterar hög produktivitet och trygga arbetsflöden i deras verksamhet.



net·id

by SecMaker

SecMaker AB
Smedjegatan 6
131 54 Nacka
08-601 23 00 Telefon
08-601 23 10 Fax
info@secmaker.com

SecMaker is a member of the Citrix Partner Network. This ensures that the Net iD product is compatible with Citrix software. SecMaker and Citrix Systems, Inc., have partnered to extend smart card and PKI authentication to the Citrix Application Delivery Infrastructure.

