



Net iD Support

Snabb och effektiv felavhjälpning i smartkortslösningar 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 är en supporttjänst för dig som är licensinnehavare till någon av SecMakers programvaror inom produktfamiljen Net iD.

Beroende på vilken SLA-nivå (Service Level Agreement) du väljer får du hjälp vid fel som kan uppstå när du använder lösningar som bygger på Net iD. Supporttjänsten är lämplig för alla typer av företag och organisationer.

Fördelar med tjänsten

Ett supportavtal ger dig tryggheten att din smartkortslösning fungerar problemfritt 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 ett långsiktigt framgångsrikt projekt.

Ett supportavtal med SecMaker uppfyller såväl de tekniska och säkerhetsmässiga som ekonomiska kraven i projekt med smarta kort.

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 SecMakers säkerhetsprogramvara Net iD.

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

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

Produktspecifikation

Net iD Support ger dig som innehar licens av **Net iD Enterprise** tillgång till felavhjälpare 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 flesta behov. **Gold** ger dig högsta tillgång till vår expertis under kontorstid. **Platinum** ger dig därutöver rätt till felavhjälpare på plats i dina lokaler.

För att teckna supportavtal vid kundanpassade lösningar krävs 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 felavhjälpare 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
Utbildning & certifiering av administratörer	Nej	Nej	Ja
Automatisk prioritering av ärenden	Nej	Nej	Ja
Tillgång till produktutvecklingsplan för Net iD och diskussionsforum	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 på nätet för att hålla dig uppdaterad med den senaste supportinformationen.

Kunskapsdatabas

Kunskapsdatabasen använder både sökord, frågor och guider som stöd. Supportkunder med Gold- eller Platinumavtal har tillgång till detaljerade tekniska supportdokument dygnet runt.

Håll dig uppdaterad med den senaste supportinformationen genom 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.



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.

