

Unsere Supportleistungen für Sie

Als Kunde/Kundin unserer Firma entscheiden Sie, wie wir Sie unterstützen dürfen:

Standart Support (keine Vereinbarung/en nötig)

Im Bedarfsfall deponieren Sie eine Störungsmeldung oder eine Anfrage bei uns per Telefon, E-Mail, Fax oder persönlich. Nach Verfügbarkeit kümmern wir uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen (während unserer offiziellen Geschäftszeiten oder gemäss Preisliste).

Bei z.B. branchenspezifischen Anwendungen oder älteren Produkten kann eine Problembehebung etwas länger dauern. Effizienter geht's mit Ingena Premium Support.

Solange von Ihnen keinen Auftrag für das Erbringen einer Leistung vorliegt, kümmern Sie sich um Ihre ICT Infrastruktur (Log Kontrolle, Backup und Recovery Kontrolle, Check Antivirenlösung usw.)

Ingena Wartung (vorbeugend, mit Vereinbarung)

Gemäss Vereinbarung warten wir Ihre ICT Infrastruktur und beheben gefundene Mängel im Rahmen der Wartungsvereinbarung.

Nach jedem Wartungseingriff erhalten Sie eine vollständige Information über die durchgeführten Arbeiten und allfällige anstehende Eingriffe (z.B. eine schwache Leistung einer USV Batterie, Ablauf eines Abos für eine Schutzlösung usw.)

Die Wartung erfolgt gemäss Wartungsplan und ist in dem Sinn keine „Supportleistung“.

Ingena Premium Support (mit Vereinbarung Premium Services)

Ihre Anliegen werden prioritär behandelt und für Sie profitieren von erweiterten Arbeitszeiten.

Vereinbarungsgemäss stehen uns u.a. Systeme mit vergleichbaren Konfigurationen wie bei Ihnen vorhanden zur Verfügung, damit wir z.B. neue Programme bei uns vorgängig Testen oder bei Störungen 1:1 die Situation nachstellen können.

Ein Fernzugriff direkt auf Ihren Arbeitsplatz steht auf Wunsch ebenfalls zur Verfügung.

Hersteller- und Brancheninformationen zu neuen Möglichkeiten oder möglichen Schwachstellen in von Ihnen genutzten Anwendungen erhalten Sie umgehend zugestellt.

Damit geniessen Sie die Vorzüge „Ihres eigenen Supports“!