

Eine Leistung der **CareForce One™**

Datenblatt

Bristol Security Hotline

IT-Sicherheitseinrichtungen sind notwendig und gut. Werden diese ordentlich geplant, fachgerecht installiert und regelmäßig gepflegt bieten sie Schutz für viele Jahre gegen viele - auch neue Bedrohungen.

Doch was geschieht, wenn diese versagen oder ausfallen? Welchen außergewöhnlichen Herausforderungen abseits dieser Pflegeleistungen werden die Administratoren sonst ausgesetzt?

Der Wechsel auf das neue Hauptrelease verändert die Oberfläche des Managementsystems so, dass Sie Ihre üblichen Befehle und Menüs nicht mehr finden.

Da ist guter Rat teuer.

Kennen Sie folgende Situationen?

- ★ Die Grundregel einer Firewall lautet: Alles ist prinzipiell verboten, wenn es nicht explizit erlaubt wird. Eine Firewall die, aus welchem Grund auch immer, ausfällt beherrscht nur noch diese Grundregel. Fazit: - nichts geht mehr-. An der unternehmenskritischen Stelle, zwischen LAN und Internet bedeutet das: keine Mail, kein Browsen, keine Sichtbarkeit des Unternehmens im Rest der Welt und kein Verkauf über den Webshop.
- ★ Sie beherrschen zwar ihre Securitylösungen und -einrichtungen im Tagesgeschäft recht gut, doch Ihr Unternehmen muss unbedingt einen neuen X-over-IP Service einführen. Die Einstellungen, um diesen Dienst durch die Firewall auch den Niederlassungen zugänglich zu machen sind Ihnen völlig unbekannt.
- ★ Der Hersteller hat auf eine neu aufgedeckte Schwachstelle mit einem Hotfix reagiert. Ausgerechnet zu dem Zeitpunkt, an dem Ihr Kollege, der sich mit der Sicherheitseinrichtung sehr gut auskennt, in Urlaub ist.

Wer hilft, wenn alles schon versucht ist? Wer kann knifflige Fragen zur Bedienung zusammen mit dem Hersteller lösen? Wer ist für Sie da am Wochenende oder in der Nacht?

Die **CareForce One™ Hotline** der Bristol Group!

- * **Muss man dazu einen Vertrag haben?**
Nein! Jeder kann die CareForce One™ Hotline nutzen.
- * **Wie nennt sich dieser Service?**
BonD-Call ist Hotlinehilfe auf Abruf, zu jeder Zeit für alle Fragen zu Problemen mit IT-Security Einrichtungen.
- * **Was verbirgt sich hinter BonD?**
BonD ist der Oberbegriff für alle Bristol on Demand Dienste, die die CareForce One™ zur Verfügung stellt. Die CareForce One™ wird von den Consultants der Bristol Group und der Akademie für Netzwerksicherheit gebildet:
- * **Wie kann man diese Hotline der CareForce One™ erreichen und einen BonD-Call eröffnen?**
Sehr einfach. Tagsüber kann man die reguläre Telefonnummer der Bristol Group verwenden um seinen Wunsch nach einem BonD-Call zu platzieren. Nachts und an Wochenenden steht die Emergency Rufnummer der CareForce One™ zur Verfügung.



Zu den üblichen Bürozeiten:

06103 - 2055 - 300

Zu allen anderen Zeiten:

0900 - 5806210 - 020

In einem ersten Gespräch können wir klären, welche Sachlage vorliegt.

Ordnung muss sein

Nach dieser Anmeldung Ihres BonD-Calls erhalten Sie per Fax oder E-Mail das BonD-Call Auftragsformular zugesandt. Hier tragen Sie Ihr Unternehmen und Ihren Namen, sowie die Telefonnummer, auf der Sie zurückgerufen werden möchten ein, wählen zwischen **Call-by-Call**, das Hotlinegespräch findet zur normalen Bürozeit zwischen 9:00 und 17:00 statt oder **Emergency-Call** das Hotlinegespräch ist so dringend, dass es nach 18:00 Uhr, am Wochenende oder an einem Feiertag stattfinden muss. Diesen Faxeauftrag senden Sie anschließend, mit Ihrer Unterschrift versehen an das CareForce One™ Fax:

0900 5805470-128

Ein Mitarbeiter der CareForce One™ ruft Sie umgehend zurück und beginnt mit der Problemlösung.

Der **BonD-Call** Faxeauftrag bietet Ihnen auch die Möglichkeit, Ihr Hotlinegespräch in die günstigere Bürozeit zu verlegen, wenn Ihr Problem nicht ganz so brenzlich ist. Dazu markiert man einfach zusätzlich das Kästchen „Bereitschaft“. Ihr Rückruf erfolgt dann erst am nächsten Arbeitstag.

Die Leistungsbeschreibung und Bedingungen finden Sie auf der zweiten Seite des Faxeauftrags, damit das Geschäftliche ordentlich geregelt ist.

Wie wird ein BonD-Call berechnet?

Die CareForce One™ Hotline arbeitet im 30 Minutentakt. Pro angefangener 30 Minuten wird die Gebühr berechnet. Jedes abgrenzbare Problem stellt einen eigenen Call dar. Sollte es während der Problemlösung erforderlich sein, den entsprechenden Hersteller zu Rate zu ziehen, stellen wir anfallende Call-Tickets* zum Selbstkostenpreis in Rechnung.

Testen Sie uns doch einfach einmal, Sie werden sehen, welches umfangreiche Wissen Ihnen zur Verfügung steht und wie wir schnell und unproblematisch Ihr Problem lösen.

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