

BDG Premium Services

BDG Premium Services sind kostensparend, effizient und flexibel. Selektieren Sie anhand der einzelnen Leistungsbausteine die jeweils optimale Option für Ihr Unternehmen. Das Basispaket B beinhaltet einen Grundbaustein, der den Ausgangspunkt für den Premium Service darstellt. Die Stufen A (advanced) und E (extended) enthalten Optionen mit erweitertem Leistungsumfang und/oder einem erweiterten Leistungszeitrahmen. Die Leistungstiefen sind so zu verstehen, dass die Stufen A bzw. E die vorhergehenden Leistungsbestandteile enthalten.

Support-Hotline:
+49 (0)221 95 42 31-88

Leistungsbausteine	Basis (B)	Advanced (A)	Extended (E)
System Pflege Update / Upgrade)	Hinweis / Empfehlung	proaktiv	24x7
System Monitoring	8x5	Weitere Aktionen gemäß bestimmter Eskalationsprozeduren	24x7
Change Management	bei Bedarf	proaktiv	24x7
Log Management	Speichern / Prüfen	Auswerten / Report	Summary mit Bewertung durch Security-Experten
Hardware-Service	Miete / Wartung	Erweiterte Wartungsleistungen z.B. Bereitstellung von Ersatzsystemen	RMA nach Kundenvorgabe NBD u. a.
Backup & Recovery	Automatisierte Backup-Erstellung und -Vorhaltung	Aktive Unterstützung / Bereitstellung von Ersatzsystemen	Notfallplanerstellung
Hotline Service / Problem Management	8x5	Individuell vereinbarte Leistungs- und Reaktionszeiten	24x7
Remote Service	bei Bedarf, z. B. Secure Meeting	Permanente verschlüsselte Verbindung und administrative Rechte	BDG übernimmt komplettes System Management
Vor-Ort-Service	gesondert zu beauftragen	als Kontingent abrufbar; regelmäßige Projektmeetings	24x7
Funktionsprüfung	Initial	Regelmäßig	erweitert (System- und Netzwerkaudits)
Info Service / Dokumentation	Hinweis und Empfehlung / Kurz-Dokumentation	Systemlogbuch oder Berichterstellung	Regelmäßige komplette System-Dokumentation
Erweiterte Service-Verfügbarkeit	-/-	-/-	Wochenende / Feiertage

BDG Premium Services

Jedes Unternehmen hat eine ganz individuelle Systemlandschaft und für jedes einzelne System bestehen eigene Anforderungen an Administration, Pflege, Wartung, Verfügbarkeit und Funktionalität. Daraus resultieren spezielle Ansprüche an den Support Service.

Im Bereich Premium Services bietet BDG Wartungsverträge mit erweiterten Leistungen an, die optimal auf Sie und Ihre Systemlandschaft abgestimmt und zu individuellen Servicepaketen zusammengefasst werden können. Dazu erarbeiten wir mit Ihnen den gewünschten Leistungsumfang und halten ihn in einer Leistungsbeschreibung vertraglich fest. Der Umfang kann jederzeit an aktuelle Gegebenheiten angepasst werden.

Wir bieten Ihnen Leistungsbausteine mit unterschiedlichen Leistungstiefen an: Die Bausteine können unabhängig voneinander kombiniert werden; einige Leistungen sind nur in Kombination sinnvoll. Hier beraten wir Sie gerne.

Ihr Vorteil: Sie stellen sich Ihr ganz individuelles Service-Paket zusammen.

Systempflege

Alle Sicherheitssysteme haben hohe Anforderungen an die Aktualität des eingesetzten Produkts. Da sich BDG mit allen Produkten intensiv auseinandersetzt, können Sie den Empfehlungen der Spezialisten folgen, die Ihnen zu Upgrade- oder Pflegemaßnahmen Hinweise geben, oder Sie bei der Ausführung unterstützen.

System Monitoring

Es ist wichtig, den reibungslosen Ablauf und die Verfügbarkeit der Systeme und Anwendungen regelmäßig zu prüfen und zu überwachen. Über die reine Verfügbarkeitsprüfung einzelner Systeme hinaus können mit Ihnen funktionale Prüfungen entwickelt werden, die genau auf die kritischen Anwendungen und das Kerngeschäft abgestimmt sind. Hierauf aufbauend werden Eskalationsprozeduren definiert, die auch rund um die Uhr angeboten werden können. Ein dediziertes Bereitschaftsteam steht hierfür zur Verfügung.

Change Management

Unsere Produktspezialisten nehmen Änderungen sowohl an betriebssystemrelevanten Komponenten als auch an der System- und Regelkonfiguration vor. Im Vorfeld werden diese Modifikationen im 4-Augen-Prinzip nach sicherheitstechnischen Aspekten geprüft.

Log Management

Alle Sicherheitssysteme haben ausgeprägte Logmechanismen, deren Inhalte regelmäßig geprüft werden sollten. Diese können an spezielle BDG-Systeme geschickt werden, welche über automatisierte Auswertungsmöglichkeiten verfügen.

Hardware-Service

Die von der BDG angebotenen Sicherheitssysteme können für den gewünschten Zeitraum gemietet werden. Sind höhere Anforderungen an die Verfügbarkeit bei Totalausfall gefordert,

können besondere Vorhalteverträge geschlossen werden, z.B. Next Business Day (NBD).

Backup & Recovery Unterstützung (Systemkonfiguration)

In der Regel sind die funktionalen Anforderungen auch an eine hohe Verfügbarkeit der eingesetzten Systeme geknüpft. Unsere Produktspezialisten können Sie dabei unterstützen, eine Backup- und Recoverystrategie für komplexe Systeme umzusetzen. Dabei bieten wir verschiedene Leistungen an, vom automatisierten regelmäßigen Backup bis zur Erstellung eines umfangreichen Notfallplans.

Hotline-Service / Problem Management

BDG bietet Ihnen technische Unterstützung per Telefon: Sowohl bei geplanten Maßnahmen als auch bei Störungen, z.B. Systemausfällen.

Remote Service

Zur schnellen Unterstützung bestehen verschiedene Möglichkeiten des direkten Zugriffs auf die Systeme. Den BDG Sicherheitspezialisten stehen verschiedene Einwahltechnologien – wie z.B. SSL- oder IPsec-VPN – zur Verfügung, um bei Bedarf eine umgehende Fernwartung durchführen zu können.

Vor-Ort-Service

Wenn die Beseitigung einer Störung nicht anders möglich ist oder umfangreiche Systempflegearbeiten geplant sind, erfolgt die Unterstützung bei Ihnen vor Ort. Darüber hinaus können regelmäßige Meetings mit Ihren verantwortlichen IT-Mitarbeitern und den BDG Consultants durchgeführt werden, um den Informationsstand bezüglich Ihrer Infrastruktur abzugleichen und ein gleich bleibend hohes Niveau des Supports gewährleisten zu können.

Funktionsprüfung der Sicherheitssysteme

Die Sicherheitssysteme unterliegen einem ständigen Anpassungsprozess an Ihre Bedürfnisse. Um zu vermeiden, dass Sicherheitsprobleme auftreten, werden die Systeme von Spezialisten der BDG geprüft und die Maßnahmen dokumentiert.

Info-Service / Dokumentation

Veränderungen an Systemen und Konfigurationen erfordern eine sorgfältige und lückenlose Dokumentation, z.B. in Form von Systemlogbüchern oder Formularen. Abhängig von Ihrer Definition können die Maßnahmen nach Ihren Vorgaben dokumentiert werden.

Erweiterte Service-Verfügbarkeitsprüfung

Über das System Monitoring hinaus kann ein individuelles Prüfprogramm erstellt und die gesamte Anwendungs- und Systemumgebung regelmäßig an Wochenenden und Feiertagen auf Verfügbarkeit und Funktionalität überwacht werden. Beispiele: Anmeldung an internen Systemen, erfolgreicher Versand und Zustellung von E-Mails, Zugriffsrechte auf Fileservern usw. Nur in Verbindung mit dem System Monitoring 24x7 (Extended) möglich.