

# Kundenservice von genua – für Ihre sichere IT

genua.

## Erstklassige Unterstützung direkt vom Hersteller

Organisationen haben oft nicht die Ressourcen, umfassenden Hard- und Software-Support selbstständig zu leisten. Hier hilft ein leistungsstarker Partner, der bei komplexen Fragestellungen, Problemen und Störungen schnell und zuverlässig unterstützt.

Als ein führender Hersteller zertifizierter und zugelassener IT-Sicherheitslösungen bietet genua umfangreiche technische Service-Optionen. Unser Technical Operation Center unterstützt Sie bedarfsgerecht über den gesamten Nutzungszeitraum Ihrer Systeme – auf Wunsch rund um die Uhr, sieben Tage die Woche. Im Folgenden erfahren Sie mehr über unser Angebot.



### Update Service – IT-Sicherheit neuester Stand

Die Gefährdung Ihrer IT ändert sich ständig. Deshalb entwickeln wir unsere IT-Sicherheitslösungen kontinuierlich weiter und veröffentlichen regelmäßig Aktualisierungen, die Schutz vor neuen Risiken sowie zusätzliche Funktionen und Verbesserungen bieten.

Unser Update Service garantiert Ihnen die automatische Lieferung der neuesten Versionen über das Kundenportal von genua. Zudem haben Sie Zugriff auf unsere komplette Patch-Datenbank. Bei bestimmten Produkten erfolgt die Zustellung auf einem Datenträger. So sind Ihre Systeme stets auf dem neuesten Stand.

Sie erhalten sichere Updates gemäß BSI-Empfehlung: Unser Update-Mechanismus gewährleistet heute und in Zukunft vertrauenswürdige Produktaktualisierungen. Neben einer digitalen Signatur für höchste Sicherheit nach aktuellen Maßstäben schützt die Erweiterung um eine quantenresistente Signatur schon jetzt wirksam vor Angriffen mit Quantencomputern.



### Hotline Service – Unterstützung durch Ihren persönlichen Ansprechpartner

Für Systeme mit Hotline-Service-Vereinbarung unterstützt genua Kunden durch Beratung zu Fragen hinsichtlich Konfiguration, Installation und Handhabung. Ein Anruf oder eine E-Mail genügt – Sie erhalten umgehend kompetente Unterstützung zu unseren IT-Sicherheitslösungen.

Eingehende E-Mails werden in ein Ticketsystem eingestellt und anhand der Absenderadresse automatisch Ihrem Ansprechpartner zugeordnet. Die Lösung, z. B. durch Lieferung von Patches, erfolgt anhand der von Ihnen bereitgestellten Informationen, Logmeldungen und Statistikdaten.

Der Hotline Service steht Kunden in deutscher und englischer Sprache bereit. Reaktions- und Servicezeiten (bis 24/7) werden im Supportvertrag vereinbart.

Security  
made  
in  
Germany



## Security System Management (SSM) – leistungsstarke Betreuung Ihrer IT-Sicherheitslösungen

Das Security System Management umfasst den IT-Service-Betrieb der Systeme von genua mit allen Leistungen des Hotline Service und zusätzlichen betriebsunterstützenden Leistungen via Fernzugriff. Dazu stellt der Kunden genua einen Zugang zu den betreuten Systemen zur Verfügung.

Der Service beinhaltet nach Abstimmung u. a.:

- Konfiguration jeglicher Systemaspekte sowie deren Dokumentation
- Monitoring von Verfügbarkeit und Funktion der Systeme
- Upgrades und Updates der Systeme nach Absprache
- Archivierung der Konfigurationsdaten der Systeme
- Erstberatung zur Erweiterung oder Umgestaltung der Systeme



## Unser Beratungs- und Support-Angebot bei Ihnen vor Ort

Nutzen Sie den Vorteil, sich bereits bei der Konzeption Ihrer IT-Sicherheitsmaßnahmen von uns individuell beraten zu lassen.

Auch bei der Integration und Inbetriebnahme unserer Lösungen bieten wir Ihnen technischen Support. Dabei richtet sich unser Service ganz nach Ihren Anforderungen – von der Ausführung bestimmter Teilaspekte bis hin zur kompletten Durchführung. Unsere qualifizierten Consultants mit langjähriger Erfahrung entlasten Ihre Organisation und sorgen für eine zügige, reibungslose Umsetzung.

Gerne stecken wir Ihre Anforderungen in einem ersten gemeinsamen Gespräch ab und erstellen Ihnen ein passgenaues Angebot.

Leistungsumfang/Support	Update Service	Hotline Service	Security System Management
Software Updates	✓	✓	✓
Serviceportal	User Login	User Login	User Login
E-Mail- & Telefon-Support	✗	✓	✓
Service Management Practices	✗	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Desk</li> <li>• Incident Management</li> <li>• Problem Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inklusive Hotline Service</li> <li>• Konfiguration</li> <li>• Monitoring</li> <li>• Updates</li> </ul>

Standard-Supportzeit von 9:00 bis 17:00 Uhr, erweiterbar auf 24/7.

Standard-Reaktionszeit ist ein Werktag, eine Verkürzung auf 4 oder 2 Stunden ist möglich.

### Reasons Why

- Experte für die IT-Sicherheit von Unternehmen und öffentlichen Organisationen
- Angebot eines umfangreichen, modularen IT-Security-Portfolios
- Kompromisslose Qualität bei allen Produkten, Dienstleistungen und Prozessen

### genua – Excellence in Digital Security

genua entwickelt innovative, zuverlässige sowie marktprägende Produkte und Lösungen. Ob im öffentlichen Sektor, bei Betreibern kritischer Infrastrukturen (KRITIS), in der Industrie oder im Geheimschutz: Wir liefern Antworten auf die IT-Security-Herausforderungen der Gegenwart und Zukunft.

Weitere Informationen:

[www.genua.de/service](http://www.genua.de/service)



genua GmbH

Domagkstraße 7 | 85551 Kirchheim bei München  
+49 89 991950-0 | [info@genua.de](mailto:info@genua.de) | [www.genua.de](http://www.genua.de)

