

Dieses Dokument beschreibt die Bestandteile der Astaro Support Services, die Kunden für Astaro Security Gateway (ASG), RED-Produkte und Astaro Access Points durch Astaro selbst oder Astaro Partner gemäß dem neuen ASG Lizenzmodell ab dem 1. Februar 2010 angeboten werden.

Soweit nicht mit dem Astaro Partner, von dem der Kunde das ASG-Produkt erworben hat, vertraglich anders vereinbart, werden dem Kunden im Rahmen des Supportvertrages mit seinem Astaro Partner die **Support Services für ASG-Produkte und Zubehör** in folgenden Leveln angeboten (die im Folgenden angegebenen Support-Laufzeiten beginnen jeweils mit der Aktivierung des Zugangsschlüssels / Activation-Key durch den Kunden im MyAstaro-Portal):

### Web Support:

- Ist kostenloser Bestandteil der ASG-Basislizenz und bietet *72h bring in* Hardware Replacement während einer Laufzeit von 1 Jahr sowie zeitlich unbegrenzten Zugriff auf Support-Quellen wie die Astaro Knowledgebase und MyAstaro.

### Standard Support

- Ist Bestandteil einer Network, Web, Mail, Wireless oder Web Application Security Subscription mit einer Laufzeit von 1, 3 oder 5 Jahren und bietet *24h bring in* Hardware Replacement, automatische Software Updates sowie technischen 10\*5 Support durch den Astaro Partner.

### Premium Support

- Kann optional als Upgrade zum Standard Support mit einer Laufzeit von 1, 3 oder 5 Jahren bezogen werden und bietet *24h up front* Hardware Replacement, automatische Software Updates sowie technischen 24\*7 Support durch Astaro Engineers.

Nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die verschiedenen Level und Leistungen:

| Supportlevel                 | Web            | Standard       | Premium                         |
|------------------------------|----------------|----------------|---------------------------------|
| Enthalten in                 | Basis-Lizenz   | Subscription   | Premium Support Upgrade Vertrag |
| <b>Software Updates</b>      |                |                |                                 |
| Neue Software Releases       | Manuell        | Automatisch    | Automatisch                     |
| Pattern Updates              | N/A            | Ja             | Ja                              |
| <b>Technischer Support</b>   |                |                |                                 |
| Service-Zeiten               | -              | 10x5           | 24x7                            |
| Support Forum/ Knowledgebase | Ja             | Ja             | Ja                              |
| Support durch                | Astaro Website | Astaro Partner | Astaro Support Desk             |
| Öffnen von Supportcases      | Nein           | Ja             | Ja                              |
| <b>Hardware Austausch*</b>   |                |                |                                 |
| Hardware- Austausch level    | 72h bring in   | 24h bring in   | 24h up front                    |

\* während der üblichen Geschäftszeiten: Montags – Freitags 8:00 – 18:00 CET

Folgende Leistungen sind – mangels abweichender Vereinbarung mit dem Astaro Partner – in den Astaro Support Services enthalten:

#### Software Updates

- Automatischer Download und Installation neuer Software Releases und Pattern-Updates (mit Benachrichtigung des Administrators).

#### Technischer Support

- Support per Email, Web und Telefon (entweder von einem zertifizierten Astaro Partner oder direkt von Astaro). Detaillierte Informationen zum technischen Support finden sich in den „Astaro Technical Support SLAs“ unter [http://www.astaro.com/sites/default/files/Support/supportmaterial/Astaro\\_Technical\\_Support\\_SLAs.pdf](http://www.astaro.com/sites/default/files/Support/supportmaterial/Astaro_Technical_Support_SLAs.pdf)

#### Hardware Austausch (Replacement) für Astaro Hardware:

- **72h bring in:** Der Kunde schickt das defekte Gerät auf eigene Gefahr und Kosten ein. Ein Ersatzgerät wird innerhalb von 72 Stunden nach Erhalt des defekten Gerätes zurückgeschickt. Falls der Kunde das Gerät bereits defekt erhalten hat (DOA), bekommt er innerhalb der ersten 30 Tage nach Abschluss des Kaufvertrages mit dem Astaro Partner einen *24h up front* Service.  
Der *72h bring in* Service gilt für eine Laufzeit von 1 Jahr.
- **24h bring in:** Der Kunde schickt das defekte Gerät auf eigene Gefahr und Kosten ein. Ein Ersatzgerät wird innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt des defekten Gerätes zurückgeschickt. Falls der Kunde das Gerät bereits defekt erhalten hat (DOA), bekommt er innerhalb der ersten 30 Tage nach Abschluss des Kaufvertrages mit dem Astaro Partner einen *24h up front* Service.  
Der *24h bring in* Service gilt während der jeweils vereinbarten Subscription-Periode von 1, 3 oder 5 Jahren.
- **24h up front:** Der Kunde schickt das defekte Gerät auf eigene Gefahr ein. Ein Ersatzgerät wird innerhalb von 24 Stunden nach Schadensmeldung und Erhalt einer RMA-Nummer auf Kosten von Astaro an den Kunden verschickt.  
Der *24h up front* Service gilt während der jeweils vereinbarten Laufzeit des Premium Support Upgrade-Vertrages von 1, 3 oder 5 Jahren.

**Garantie für RED-Produkte:**

Für RED-Geräte gilt neben den Gewährleistungsansprüchen des Kunden gegen seinen Astaro Partner, mit dem er einen Vertrag geschlossen hat, und neben seinen sonstigen gesetzlichen und vertraglichen Ansprüchen, die unberührt bleiben, eine eingeschränkte Herstellergarantie von **1 Jahr** beginnend mit dem Abschluss des Vertrages zwischen dem Astaro Partner und dem Kunden (spätestens jedoch 3 Monate nach erster Auslieferung des RED-Geräts durch Astaro). Während der Garantiezeit hat der Kunde bei auftretenden Material-, Konstruktions- oder Verarbeitungsmängeln gegen Astaro einen Anspruch auf den beschriebenen *72h bring in* Hardware-Austausch defekter RED-Geräte. Durch Abschluss eines kostenpflichtigen Garantievertrages (2-Year Warranty Extension) mit Astaro kann die eingeschränkte Herstellergarantie um weitere 2 Jahre verlängert werden; ab Abschluss eines solchen Vertrages steht dem Kunden der beschriebene *24h up front* Service zu. Einzelheiten ergeben sich aus den Garantiebedingungen:

<http://www.astaro.com/sites/default/files/Support/astaro-red-garantie.pdf>

**Support Services für Astaro Access Points:**

Technischer Support, Software Updates sowie Hardware-Austausch für Astaro Access Points werden gemäß des Supportvertrages der Astaro Security Gateway Alliance, an die der Access Point angeschlossen ist, erbracht. Und zwar wird Standard Support für alle angeschlossenen Access Points während der Dauer einer Wireless Security Subscription sowie Premium Support für die Dauer eines Premium Support-Vertrages erbracht.

**Zum Hardware Austausch für Astaro Hardware allgemein:**

Ein Ersatzgerät kann ein neues oder erneuertes ASG-, RED-, oder Access Point-Gerät gleicher oder besserer Güte sein. Anspruch auf ein Ersatzgerät besteht nur während der Laufzeit des Supportvertrages bzw. innerhalb der Garantiezeit (für RED-Produkte). Bevor der Kunde ein defektes Gerät an Astaro verschickt, muss er den Astaro Support kontaktieren, um eine Return Material Authorization (RMA) Nummer zu erhalten. Etwaige Gewährleistungsansprüche des Kunden gegen seinen Astaro Partner bleiben von vorstehenden Regelungen unberührt.

*Bitte beachten Sie: Sollte das defekte ASG-, RED-Gerät oder Astaro Access Point nicht innerhalb von 14 Tagen nach Schadensmeldung bei Astaro eintreffen, wird Astaro dem Kunden das Austauschgerät entsprechend der jeweils bei Versand des Ersatzgeräts aktuellen Preisliste in Rechnung stellen. Astaro behält sich ebenso vor, fehlende Zubehörteile in Rechnung zu stellen.*