

Arina Support Services



ARINA

Was verstehen wir unter Arina Support Services?

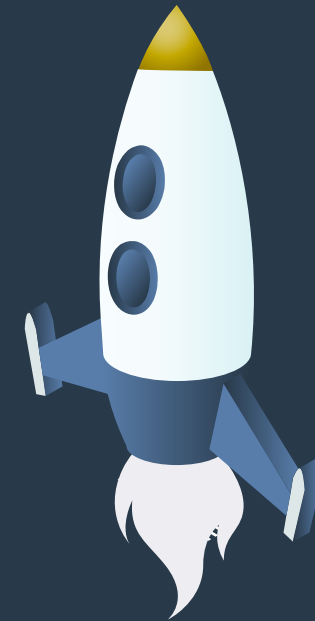
Arina leistet seit über 15 Jahren exzellenten Support im Bereich der Digital Forensics, Mobile Forensics, eDiscovery und OSINT.

Unsere Kunden schätzen die umgehende und zuverlässige Unterstützung unseres Technik-Teams, welches sich aus proaktiven, deutsch- und englischsprachigen Experten zusammensetzt.

Die Arina Support Services sind darauf ausgelegt, das volle Potenzial Ihrer jeweiligen Software-Installation auszuschöpfen. Bei Fragen oder Schwierigkeiten steht unser Experten-Team über verschiedene Kommunikationswege mit Rat und Tat zur Seite.

Mit Arina Support

- ziehen Sie den maximalen Nutzen aus Ihrer Software-Investition
- sichern Sie sich einen reibungslosen Geschäftsbetrieb
- erhalten Sie auf Ihre spezifische IT-Umgebung individuell zugeschnittene Lösungen
- sorgen Sie für den optimalen Einsatz Ihrer verfügbaren Ressourcen
- behalten Sie dank regelmässigen Reports und Health-Checks immer den Überblick



Arina hat zwei Support Level im Angebot

Arina Premium Support

Wird bei den Produkten folgender Hersteller angeboten: Nuix, Rampiva, Freezingdata, Magnet Forensics.

Arina Support

Wird bei allen Produkten im Sortiment angeboten.

Was beinhalten die Support Services?

Support Reaktionszeiten

Allgemein

Support Kanäle

E-Mail

Telefon

Screen Sharing

Vor Ort

Fehleranalyse

Vertiefte Fehleranalyse / Nachstellung

Kundenkontakte

Anzahl Kundenkontakte / Anfragen

Training Discounts

Training durchgeführt von Arina Instruktor

Training durchgeführt von externem Instruktor

Reporting

Quartalsreport über angefallene Supporttickets

Health Check

Kostenloser Erfahrungsaustausch bei Ihnen vor Ort

Premium Event Tickets

Tickets für die Digital Investigations Conference Zürich

Arina Support

48h

Inklusive

Inklusive

-

-

Basic - Aufwand bis zu 0.5h

Unlimitiert

-

-

-

-

-

BELIEBT & EMPFOHLEN

Arina Premium Support

Am selben Tag (zu Bürozeiten)

Inklusive

Inklusive

Inklusive*

Inklusive*

Advanced - Aufwand bis zu 8h

Unlimitiert

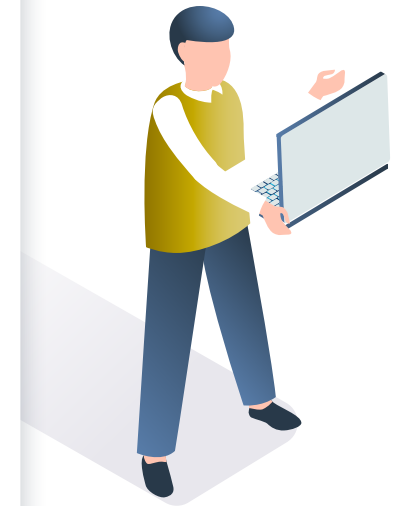
5%

5%

Inklusive

1 Halbttag / Jahr

1 Ticket zum halben Preis inklusive



* Für Einsätze von 1 bis 2 Stunden, max. 3x pro Jahr. Ggf. fallen Reisekosten an. Keine planbaren Einsätze wie Updates sondern nur Fehlerbehebungen.

Gut zu wissen

Kosten

Kosten für den Arina Premium Support berechnen sich aus den jährlichen Wartungskosten ihres Produktes / ihrer Produkte und sind daher individuell. Kontaktieren Sie uns gerne für ein Angebot.

Prozesse

Wir setzen ein Ticketing Tool ein, in welchem alle Supportanfragen dokumentiert werden. Ein Inventar sämtlicher Softwarelizenzen, die Sie über Arina beschaffen, führen wir in einer Datenbank nach.

Support bei mehreren Lizenzen

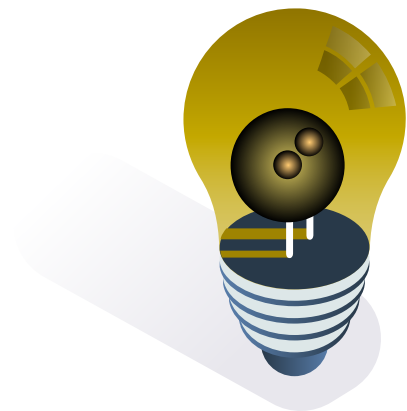
Arina Premium Support gilt für alle Produktlizenzen eines Herstellers (keine unterschiedlichen Support Levels innerhalb desselben Herstellers möglich). Lizenzablaufdaten beim gleichen Hersteller müssen dabei angeglichen werden, um ein einheitliches Support Level einhalten zu können.

Proaktives Supportangebot

Arina bietet auch weitergehende, proaktive Supportangebote (z.B. Skriptentwicklung oder Workflowberatung) im Rahmen der **Professional Services** an.

Rabatte bei Premium Support

Rabatte für Trainings und Tickets durch Arina Premium Support sind nicht kumulierbar mit anderen Rabatten.



Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.



Arina AG

Postfach 97
CH-7550 Scuol

+41 58 510 63 50
sales@arina.ch

www.arina.ch/services

Arina Deutschland GmbH

Friedrichstrasse 1A
DE-80801 München

+49 8221 968 30 30
salesde@arina.ch

