

Infinigate Professional Services Starter Packages

Leistungsbeschreibung Version 2.4 / 16.11.2021

Inhaltsverzeichnis

Überblick	3
Leistungsumfang	3
Workflow	4
Beauftragung eines Starterpakets	4
Telefonische Abstimmung/Beratung	4
Durchführung der Installation & Konfiguration	4
Einweisung in die Lösung	5
Nachgelagerter Support	5
Anhang - Starterpaket „Barracuda Managed Workplace“ (Preis auf Anfrage)	6
Anhang - Starterpaket „ExtremeWireless Cloud“ (Preis auf Anfrage)	7
Anhang - Starterpaket „HornetSecurity“ (Preis auf Anfrage)	8
Anhang - Starterpaket „Macmon“ (Preis auf Anfrage)	9
Anhang - Starterpaket „Sophos Central Endpoint“ (Preis auf Anfrage)	10
Anhang - Starterpaket „Sophos Central Partner MSP“ (Kostenlos)	11
Anhang - Starterpaket „Sophos Mobile Control“ (Preis auf Anfrage)	12
Anhang - Starterpaket „Sophos UTM“ (Preis auf Anfrage)	13
Anhang - Starterpaket „Sophos XG“ (Preis auf Anfrage)	14
Allgemeinregelungen	15
Änderungsbefugnis	15
Feedback	15

Überblick

Im Rahmen der Value Added Services bietet Infinigate im Rahmen der TechServices unter anderem für verschiedene Produkte sogenannte „Starterpakete“ an.

Dieses Service-Angebot richtet sich an Partner, die einem Endkunden eine neue Lösung verkauft haben, aber selbst keine Ressourcen für die Installation haben. Es soll sicherstellen, dass der Endkunde trotzdem eine ordnungsgemäße Installation erhält und somit eine bestmögliche Userexperience erreicht wird.

Nach einer telefonischen Absprache der Details zum gewünschten Auftragsumfang erfolgt eine Remote-Installation der Lösung samt deren Grundkonfiguration und die Bereitstellung auf einer begrenzten Anzahl an Test-Clients sowie eine kurze Einweisung des Endkunden in die Administration der Lösung. Darüber hinaus beinhaltet das Starterpaket noch eine Stunde Customer Direct Support für die Beantwortung offener Fragen innerhalb der ersten vier Wochen nach der Installation.

In der vorliegenden Leistungsbeschreibung sind die entsprechenden Möglichkeiten, Voraussetzungen und zu erwartenden Ergebnisse dokumentiert.

Leistungsumfang

Starterpakete bestehen aus verschiedenen Dienstleistungen unserer Professional Services Abteilung, wobei der genaue Umfang von der jeweiligen Lösung abhängig ist:

- Telefonischer Abstimmung/Beratung
- Installation & Konfiguration
- Kurzeinweisung
- Support

Für folgende Lösungen bietet Infinigate entsprechende Starterpakete an, welche in den Anhängen zu dieser Leistungsbeschreibung näher beschrieben sind.

Generell können Starterpakete nur für Produkte bezogen werden, die über Infinigate erworben wurden und die sich unter gültiger Wartung befinden.

Workflow

Beauftragung eines Starterpakets

Für die Beauftragung eines Starterpakets reicht eine schriftliche Bestellung an den zuständigen Vertriebsmitarbeiter oder unsere Professional Services Abteilung (support@infinigate.ch).

Telefonische Abstimmung/Beratung

Anschliessend nimmt ein Mitarbeiter unserer Professional Services Abteilung mit den bei der Bestellung genannten Ansprechpartner telefonisch Kontakt auf, um die Details zur Installation abzusprechen. Die Abstimmung kann wahlweise mit dem Partner oder direkt mit dem Endkunden erfolgen.

Im Rahmen der telefonischen Abstimmung werden folgende Punkte festgelegt:

- Ansprechpartner und deren Kontaktdaten
- Festlegung des genauen Umfangs
- Definition eventuell erforderlicher Vorarbeiten durch Infinigate, den Partner und den Endkunden
- Vereinbarung eines entsprechenden Termins für die Installation (eine gewisse Vorlaufzeit kann notwendig sein)

Die Ergebnisse werden von Infinigate schriftlich festgehalten und an die entsprechenden Ansprechpartner übermittelt.

Durchführung der Installation & Konfiguration

Zum vereinbarten Termin meldet sich ein Mitarbeiter der Professional Services beim entsprechenden Ansprechpartner, um die Installation durchzuführen.

Hierbei ist es notwendig, Zugriff auf das betroffene System zu erhalten. Die bevorzugte Variante ist die Einrichtung eines direkten Zugriffs für Infinigate auf das System, z.B. durch Aufnahme der IP-Adresse von Infinigate in die erlaubten Admin-IP-Adressen und Übermittlung der entsprechenden Zugangsdaten.

Sollte dies nicht möglich sein, kann der Zugriff in Ausnahmefällen auch über ein sogenanntes Sprungsystem beim Endkunden erfolgen, z.B. über eine Teamviewer-Sitzung; durch diese Art des Zugriffs kann sich der Aufwand der Dienstleistung jedoch erhöhen. Sollte ein Sprungsystem notwendig sein, muss der Endkunde im Vorfeld sicherstellen, dass auf diesem alle notwendigen Tools (z.B. Putty, SSH-Client, Browser, Wireshark, Telnet-Client) installiert und alle notwendigen Berechtigungen und Policies eingerichtet sind.

Bei der Konfiguration und Integration der neuen Lösungen ist der Professional Service in ganz besonderem Mass auf die Mitwirkung des Endkunden angewiesen, da dieser seine Umgebung am besten kennt und entsprechende Fragen beantworten bzw. notwendige Konfigurationen, wie z.B. Firewall-Policies, umsetzen kann.

Einweisung in die Lösung

Im Anschluss an die Installation und Grundkonfiguration erfolgt eine kurze Einweisung des Endkunden in die Administration der Lösung.

Nachgelagerter Support

Im Starterpaket inkludiert ist ebenfalls ein nachgelagerter Support für eventuelle Anfragen des Endkunden zur Administration der installierten Lösung; hierbei ist generell bis zu einer Stunde Supportaufwand binnen vier Wochen nach erfolgreicher Installation beinhaltet.

Entsprechende Support-Anfragen müssen vom Endkunden über den Partner an Infinigate gestellt werden, der diese entsprechend kanalisieren muss.

Anhang - Starterpaket „Barracuda Managed Workplace“ (Preis auf Anfrage)

Im Rahmen dieses Starterpakets werden in der Regel folgende Arbeiten durchgeführt:

- Telefonische Abstimmung und Beratung zur Integration der Lösung inklusive entsprechender Dokumentation der Ergebnisse
- Festlegung der notwendigen Vorbereitungen durch Infinigate, den Partner oder den Endkunden, meistens Punkte wie:
 - Download von Installationsdateien
 - Anschliessen von Hardwaregeräten
 - Konfigurieren von Firewall-Policies
- Bereitstellen eines Remote-Zugangs
- Abstimmung der Grundlagen
- Grundkonfiguration MWP Cloud Tenant
- Anlage von Servicepaketen
- Installation der entsprechenden Agents
- Enrollment erster Clients, Devices und Server
- Konfigurationsunterstützung bei Automatisierungsprozessen
- Kurzeinweisung in die Administration der Lösung
- Optimierung nach einigen Tagen
- Nachgelagerter Support

Basierend auf der umfangreichen Erfahrung der Infinigate Professional Services, können die oben aufgeführten Arbeiten in der Regel innerhalb von 14 Stunden umgesetzt werden.

Sollte sich bei der telefonischen Abstimmung abzeichnen, dass mehr Zeit benötigt wird, erstellen wir gerne ein entsprechendes Zusatzangebot für den gewünschten Mehraufwand.

Anhang - Starterpaket „ExtremeWireless Cloud“ (Preis auf Anfrage)

Im Rahmen dieses Starterpakets werden in der Regel folgende Arbeiten durchgeführt:

- Telefonische Abstimmung und Beratung zur Integration der Lösung inklusive entsprechender Dokumentation der Ergebnisse
- Festlegung der notwendigen Vorbereitungen durch Infinigate, den Partner oder den Endkunden, meistens Punkte wie:
 - Download von Installationsdateien
 - Anschliessen von Hardwaregeräten
 - Konfigurieren von Firewall-Policies
 - Bereitstellen eines Remote-Zugangs
- Einrichtung von ExtremeWireless Cloud
- Verbindung von bis zu fünf Access Points
- Konfiguration von bis zu fünf SSIDs
- Unterstützung bei der WLAN-Verbindung von bis zu fünf Endgeräten
- Kurzeinweisung in die Administration der Lösung
- Nachgelagerter Support

Basierend auf der umfangreichen Erfahrung der Infinigate Professional Services, können die oben aufgeführten Arbeiten in der Regel innerhalb von 4 Stunden umgesetzt werden. Sollte sich bei der telefonischen Abstimmung abzeichnen, dass mehr Zeit benötigt wird, erstellen wir gerne ein entsprechendes Zusatzangebot für den gewünschten Mehraufwand.

Anhang - Starterpaket „HornetSecurity“ (Preis auf Anfrage)

Im Rahmen dieses Starterpakets werden in der Regel folgende Arbeiten durchgeführt:

- Telefonische Abstimmung und Beratung zur Integration der Lösung inklusive entsprechender Dokumentation der Ergebnisse
- Festlegung der notwendigen Vorbereitungen durch Infinigate, den Partner oder den Endkunden, meistens Punkte wie:
 - Zusammenstellung Checkliste für die Anbindung
 - Onboarding Reseller
 - Gemeinsame Einbindung eines Endkunden
 - Aktivierung Spam and Malware Protection
 - Aktivierung Advanced Threat Protection
 - Aktivierung des Quarantine Report
 - Aktivierung der Erweiterungen (Archiving, Continuity Service.)
 - Konfigurieren des Zielservers für eingehende Emails
 - Konfigurieren des Relayserver für ausgehende Emails (falls erwünscht)
- Kurzeinweisung in die Administration der Lösung
- Tipps und Tricks

Basierend auf der umfangreichen Erfahrung der Infinigate Professional Services, können die oben aufgeführten Arbeiten in der Regel innerhalb von 2 Stunden umgesetzt werden. Sollte sich bei der telefonischen Abstimmung abzeichnen, dass mehr Zeit benötigt wird, erstellen wir gerne ein entsprechendes Zusatzangebot für den gewünschten Mehraufwand.

Anhang - Starterpaket „Macmon“ (Preis auf Anfrage)

Im Rahmen dieses Starterpakets werden in der Regel folgende Arbeiten durchgeführt:

- Telefonische Abstimmung und Beratung zur Integration der Lösung inklusive entsprechender Dokumentation der Ergebnisse
- Festlegung der notwendigen Vorbereitungen durch Infinigate, den Partner oder den Endkunden, meistens Punkte wie:
 - Download von Installationsdateien (Benötigt Zugriff zur Macmon Homepage Account)
 - Bereitstellung / Zugriff auf die Hardware Appliance
 - Bereitstellung / Zugriff der VM Umgebung
 - Bereitstellen eines Remote-Zugangs
 - Autorisierung der Endgeräte
 - Bereitstellung Testswitch & Client um NAC SNMP testen zu können
- Grundkonfiguration Macmon Appliance
- Erklärung der ApplianceGui - und der WebGui Oberfläche
- Verwaltung der Netzwerkgeräte Aufzeigen
- Netzwerkgerätescan und Autorisierung der ersten Netzwerkgerät
- AD Anbindung erstellen
- Weitere Admin Zugriffe konfigurieren
- Verwaltung der Endgeräte Aufzeigen und Autorisierung der ersten Endgeräte
- SNMP Community Konfiguration auf Macmon
- NAC SNMP Aufzeigen & Erklären (Test mit Testswitch & Testclient)
 - Port Flags
 - Default Settings NAC SNMP
- Nachgelagerter Support

Basierend auf der umfangreichen Erfahrung der Infinigate Professional Services, können die oben aufgeführten Arbeiten in der Regel innerhalb von 4.5 Stunden umgesetzt werden. Sollte sich bei der telefonischen Abstimmung abzeichnen, dass mehr Zeit benötigt wird, erstellen wir gerne ein entsprechendes Zusatzangebot für den gewünschten Mehraufwand.

Anhang - Starterpaket „Sophos Central Endpoint“ (Preis auf Anfrage)

Im Rahmen dieses Starterpakets werden in der Regel folgende Arbeiten durchgeführt:

- Telefonische Abstimmung und Beratung zur Integration der Lösung inklusive entsprechender Dokumentation der Ergebnisse
 - Festlegung der notwendigen Vorbereitungen durch Infinigate, den Partner oder den Endkunden, meistens Punkte wie:
 - Download von Installationsdateien
 - Anschliessen von Hardwaregeräten
 - Konfigurieren von Firewall-Policies
 - Bereitstellen eines Remote-Zugangs
- Grundkonfiguration von Sophos Central Endpoint
- Konfiguration erster Richtlinien
- Ausrollen von bis zu zehn Clients
- Kurzeinweisung in die Administration der Lösung
- Nachgelagerter Support

Basierend auf der umfangreichen Erfahrung der Infinigate Professional Services, können die oben aufgeführten Arbeiten in der Regel innerhalb von 4 Stunden umgesetzt werden. Sollte sich bei der telefonischen Abstimmung abzeichnen, dass mehr Zeit benötigt wird, erstellen wir gerne ein entsprechendes Zusatzangebot für den gewünschten Mehraufwand.

Anhang - Starterpaket „Sophos Central Partner MSP“ (Kostenlos)

Im Rahmen dieses Starterpakets werden in der Regel folgende Arbeiten durchgeführt:

- Telefonische Abstimmung und Beratung zur Integration der Lösung inklusive entsprechender Dokumentation der Ergebnisse
 - Erklärung wie werden Lizenzen gezählt
 - Erstellen eines Endkundenaccounts
 - Aufzeigen wie die Lizenzen den Endkunden Accounts zugewiesen werden
 - Aufzeigen wie die Lizenzierung des Endkunden angepasst oder entfernt werden können
- Kurzeinweisung in die Administration der Lösung

Den Sophos Central Partner Account auf MSP Basis, müssen Sie vorgängig bei der Sophos anfragen, da die Erstellung des Accounts etwas Zeit in Anspruch nehmen kann. Dazu müssen Sie Sophos Partner sein und folgende Zertifizierung bestanden haben.

- MSP Connect Flex (beinhaltet Sales Fundamentals & MSP Connect)

Basierend auf der umfangreichen Erfahrung der Infinigate Professional Services, können die oben aufgeführten Arbeiten in der Regel innerhalb von 30 Minuten umgesetzt werden. Sollte sich bei der telefonischen Abstimmung abzeichnen, dass mehr Zeit benötigt wird, erstellen wir gerne ein entsprechendes Zusatzangebot für den gewünschten Mehraufwand.

Anhang - Starterpaket „Sophos Mobile Control“ (Preis auf Anfrage)

Im Rahmen dieses Starterpakets werden in der Regel folgende Arbeiten durchgeführt:

- Telefonische Abstimmung und Beratung zur Integration der Lösung inklusive entsprechender Dokumentation der Ergebnisse
- Festlegung der notwendigen Vorbereitungen durch Infinigate, den Partner oder den Endkunden, meistens Punkte wie:
 - Download von Installationsdateien
 - Anschliessen von Hardwaregeräten
 - Konfigurieren von Firewall-Policies
 - Bereitstellen eines Remote-Zugangs
- Installation des Sophos Mobile Control Servers
- Grundkonfiguration des Systems
- Beratung bei der Veröffentlichung
- Erstellen eines Profil- und Auftragspakets
- Anbindung von bis zu fünf Testgeräten
- Kurzeinweisung in die Administration der Lösung
- Tipps zu Backup, Restore und Updates
- Nachgelagerter Support

Basierend auf der umfangreichen Erfahrung der Infinigate Professional Services, können die oben aufgeführten Arbeiten in der Regel innerhalb von 4 Stunden umgesetzt werden. Sollte sich bei der telefonischen Abstimmung abzeichnen, dass mehr Zeit benötigt wird, erstellen wir gerne ein entsprechendes Zusatzangebot für den gewünschten Mehraufwand.

Anhang - Starterpaket „Sophos UTM“ (Preis auf Anfrage)

Im Rahmen dieses Starterpakets werden in der Regel folgende Arbeiten durchgeführt:

- Telefonische Abstimmung und Beratung zur Integration der Lösung inklusive entsprechender Dokumentation der Ergebnisse
- Festlegung der notwendigen Vorbereitungen durch Infinigate, den Partner oder den Endkunden, meistens Punkte wie:
 - Download von Installationsdateien
 - Anschliessen von Hardwaregeräten
 - Konfigurieren von Firewall-Policies
 - Bereitstellen eines Remote-Zugangs
- Grundinstallation einer Sophos UTM bzw. eines Clusters
- Basiskonfiguration der UTM
- Anbindung an ein Active Directory
- Aufbau einer VPN-Verbindung
- Einrichtung von Firewall-Policies
- Konfiguration von Webfilter
- Kurzeinweisung in die Administration der Lösung
- Tipps zu Backup, Restore und Updates
- Nachgelagerter Support

Basierend auf der umfangreichen Erfahrung der Infinigate Professional Services, können die oben aufgeführten Arbeiten in der Regel innerhalb von 8 Stunden umgesetzt werden. Sollte sich bei der telefonischen Abstimmung abzeichnen, dass mehr Zeit benötigt wird, erstellen wir gerne ein entsprechendes Zusatzangebot für den gewünschten Mehraufwand.

Anhang - Starterpaket „Sophos XG“ (Preis auf Anfrage)

Im Rahmen dieses Starterpakets werden in der Regel folgende Arbeiten durchgeführt:

- Telefonische Abstimmung und Beratung zur Integration der Lösung inklusive entsprechender Dokumentation der Ergebnisse
- Festlegung der notwendigen Vorbereitungen durch Infinigate, den Partner oder den Endkunden, meistens Punkte wie:
 - Download von Installationsdateien
 - Anschliessen von Hardwaregeräten
 - Konfigurieren von Firewall-Policies
 - Bereitstellen eines Remote-Zugangs
- Grundinstallation einer Sophos XG bzw. eines Clusters
- Basiskonfiguration der XG Firewall
- Anbindung an ein Active Directory
- Aufbau einer VPN-Verbindung
- Konfiguration von einer Webfilter Policy
- Einrichtung des Firewall-Regelwerks auf IP- oder User-Basis
- Beratung zum effektiven Einsatz des Zonenkonzepts und der NextGen Features im Regelwerk
- Kurzeinweisung in die Administration der Lösung
- Tipps zu Backup, Restore und Updates
- Nachgelagerter Support

Basierend auf der umfangreichen Erfahrung der Infinigate Professional Services, können die oben aufgeführten Arbeiten in der Regel innerhalb von 8 Stunden umgesetzt werden. Sollte sich bei der telefonischen Abstimmung abzeichnen, dass mehr Zeit benötigt wird, erstellen wir gerne ein entsprechendes Zusatzangebot für den gewünschten Mehraufwand.

Allgemeinregelungen

Änderungsbefugnis

Infinigate ist berechtigt, den Inhalt dieser Leistungsbeschreibung ohne Zustimmung des Partners zu Ändern. Infinigate kann seine Rechte und Pflichten aus der Leistungsbeschreibung auf einen oder mehrere Dritte übertragen. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ([AGB](#)) der Infinigate (Schweiz) AG.

Feedback

Die Infinigate TechServices-Organisation schätzt das Feedback ihrer Kunden als wertvolle Grundlage bei der Zusammenarbeit. Rückmeldungen von unseren Kunden können dabei helfen, Lösungswege abzukürzen, Abläufe zu optimieren und unser Angebot noch effizienter und schlagkräftiger zu machen.

Freundliche Grüsse

Ihr Infinigate TechServices Team

Infinigate (Schweiz) AG
Grundstrasse 14
6343 Rotkreuz
Tel: 0417990101
E-Mail: support@infinigate.ch