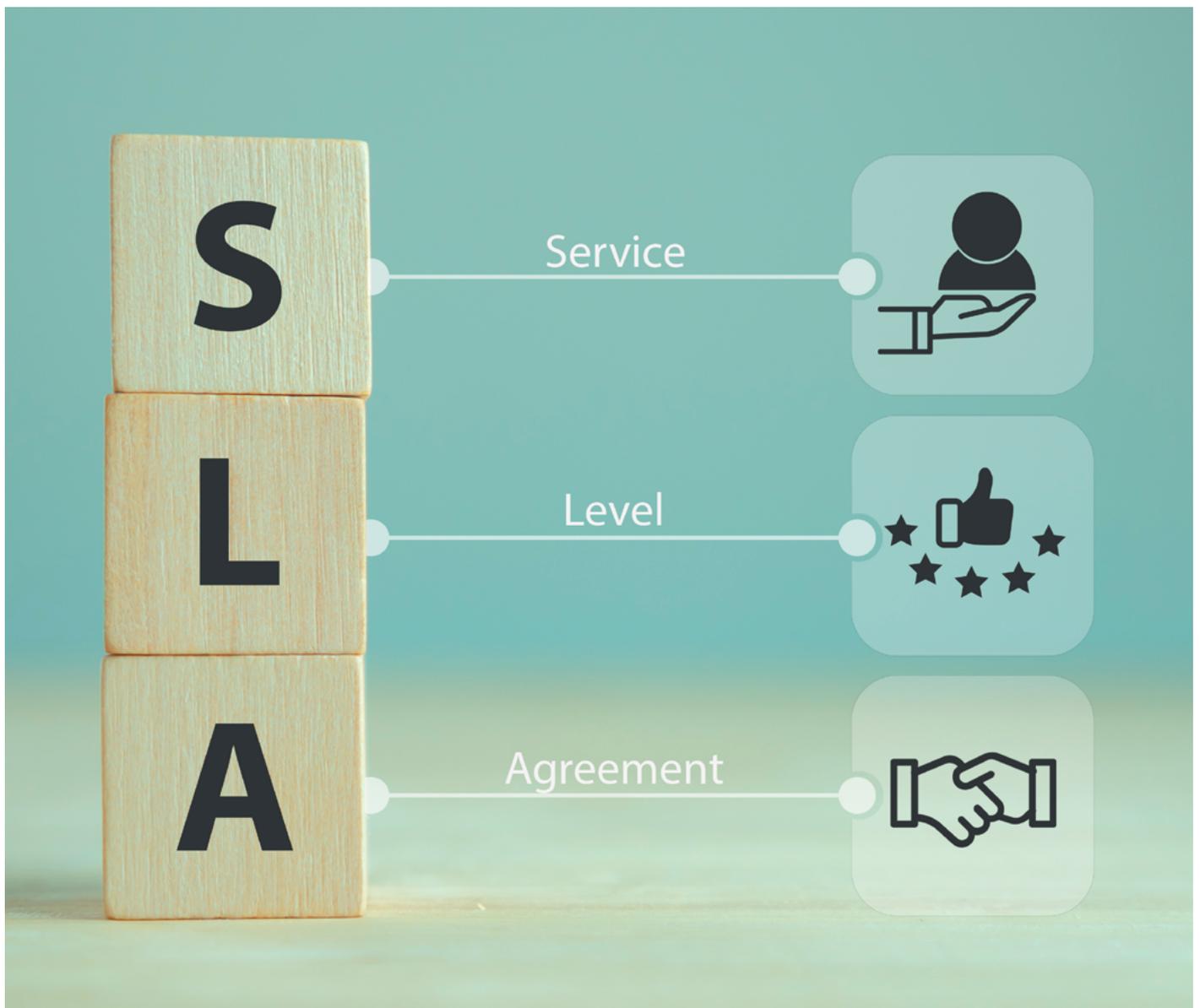


# Die SLA Pakete Basic, Advanced und Professional für den CLIQ® Web Manager



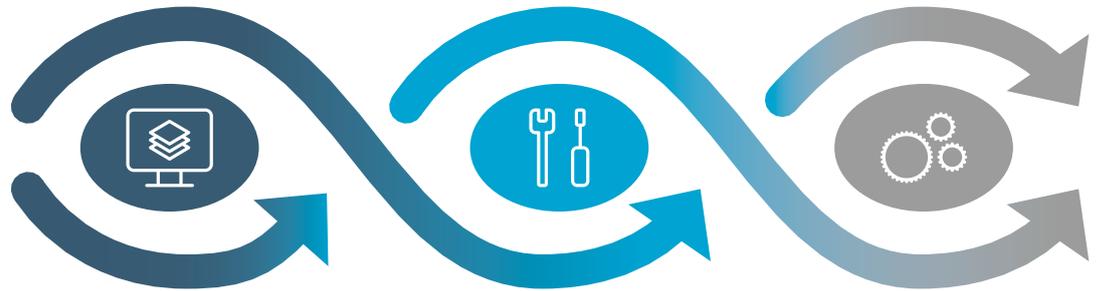
CLIQ® Service Level Agreements:  
einfach, sicher, maßgeschneidert

**IKON**  
ASSA ABLOY

IKON – Der Spezialist in Sachen Schließanlagen seit 1926!

Experience a safer  
and more open world

# IT-Sicherheit und Datenschutz: Sicherheit beginnt bei uns bereits bei der Entwicklung



## Entwicklung

Der ganzheitliche Sicherheitsansatz von ASSA ABLOY berücksichtigt die Entwicklung, die Installation und den Betrieb des CLIQ®-Systems.

- Security by Design: IT Sicherheit ist fester Bestandteil der Entwicklung
- Sicherer Entwicklungsstandard nach ISO 27001
- Nachhaltiger Entwicklungsprozess mit etabliertem Test- und Release-Verfahren
- Externe Penetrationstests von unabhängigen, rollierenden Instituten
- Etabliertes Schwachstellenmanagement, um Sicherheitslücken frühzeitig zu erkennen und zu beheben

## Planung

- Zertifiziertes, qualifiziertes Partnernetzwerk
- Berücksichtigung gesetzlicher und betriebsinterner Vorgaben, ob als SaaS-Lösung, dedicated SaaS oder on premise betrieben
- Umfängliche Dokumentation und Schulungen für die Installation
- Unterstützung von aktuellen Betriebs- und Entwicklungs-umgebungen

## Betrieb

- 24/7 Softwaresupport mit fachlichen Ansprechpartnern
- Regelmäßige Bereitstellung von Updates, Upgrades und Patches
- Schulungsangebote für Anwender
- Individuelle Service Level Agreements für Updates, Wartung und Support

Die **Datensicherheit** hat das technische Ziel, Daten ausreichend gegen Verlust, Manipulationen und andere Bedrohungen zu sichern. Daher ist die Datensicherheit eine Voraussetzung für effektiven Datenschutz und erlaubt einen DSGVO-konformen Betrieb.

## IT-Sicherheit

Informationen und Daten sind schützenswert. Zu den Aufgaben der IT-Sicherheit gehört der Schutz von ITK-Systemen in Unternehmen gegen Bedrohungen. Die Schutzziele sind Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Authentizität und Integrität.

- **Vertraulichkeit** ist die Eigenschaft einer Nachricht, nur für einen beschränkten Empfängerkreis vorgesehen zu sein. Weitergabe und Veröffentlichung sind nicht erwünscht.
- Die **Verfügbarkeit** eines technischen Systems ist das Maß, dass das System bestimmte Anforderungen innerhalb eines vereinbarten Zeitrahmens erfüllt. Sie ist ein Qualitätskriterium und eine Kennzahl eines Systems.
- **Authentizität** bedeutet hier Echtheit, Überprüfbarkeit und Vertrauenswürdigkeit. Die Überprüfung einer behaupteten Eigenschaft wird als Authentifikation bezeichnet. Durch digitale Signaturen können Daten dem angegebenen Sender zugeordnet werden. So wird die Authentifikation des Datenursprungs nachgewiesen.
- **Integrität** bedeutet, dass es nicht möglich sein darf, Daten unerkannt bzw. unbemerkt zu ändern. Datenänderungen sollen also nachvollziehbar sein, wohingegen bei Vertraulichkeit der Fokus auf der Berechtigung liegt.

# Der richtige Support sichert Ihnen die gewünschte Unterstützung und Reaktionszeit zu

Der CLIQ® Web Manager ist selbsterklärend und intuitiv bedienbar.

Sollten beim Bedienen des CLIQ® Web Managers Fragen oder Fehler auftreten, muss keiner vor verschlossenen Türen stehen. Mit unseren

CLIQ® SLA Paketen erhalten Sie den benötigten Support und damit genau die maßgeschneiderte Unterstützung, die zu Ihnen passt.

## Kennen Sie diese Herausforderungen?

- Ausfallsicherheit der Software und die Servicekontinuität gewährleisten
- Gesetzliche Vorgaben erfüllen
- Neuer Bedrohungslage durch Cyberkriminalität begegnen
- Nachhaltigkeit des Supports sicherstellen
- Transparenz herstellen
- Verbindlichkeit schaffen
- Haftungsrisiken minimieren

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, steigen die Anforderungen an IT-Sicherheit und Datenschutz kontinuierlich.

## Eine optimale Lösung erfüllt die folgenden Punkte:

- Rechtskonforme Verträge ✓
- Maßgeschneiderte Service-Level ✓
- Hohe Verfügbarkeit ✓
- Datensicherheit ✓
- Regelmäßige Penetrationstests ✓
- ISO-Zertifizierungen ✓
- Schnelle Hilfe bei Serviceausfällen ✓
- Abgesicherte Prozesse bei Zugangs- und Zugriffsschutz ✓
- Regelmäßige Releases ✓
- Patch-Management ✓
- Erneuerung von Software-Tools ✓

Unsere Sicherheitstechnik umfasst neben der Entwicklung und der Produktion, bei der Wahl der SLA Pakete Advanced und Professional, auch den Service durch unsere hauseigenen Teams.

Um Ihnen umfassende Sicherheitslösungen zu bieten, ist es für uns als Hersteller von Sicherheitstechnik wichtig, dass unsere Angebote nicht mit dem Einbau unserer Produkte enden. Im Gegenteil!

Als einer der wenigen Hersteller nimmt ASSA ABLOY den Support sehr persönlich und bietet Ihnen dafür Unterstützung in Zusammenarbeit mit unseren qualifizierten CLIQ®-Partnerunternehmen oder auch direkt an.

# SLA Basic, Advanced und Professional: maßgeschneidert für Ihren Bedarf



## Die SLA-Pakete bieten Ihnen folgende Vorteile

### Angebotsbreite

- Abgestufte Service-Angebote

### Verlässlichkeit

- ASSA ABLOY garantiert für die im Leistungsschein definierten Leistungen

### Nachhaltigkeit

- Hohe Verfügbarkeit des SW-Support
- Permanente Entwicklung und Sicherheits-Updates der Software

### Professionalität

- Rechtskonforme Vertragsvorlagen, welche dem Endnutzer Kontrolle und Transparenz über zugesicherte Leistungen geben

## Wählen Sie das Service-Level Agreement, das am besten zu Ihren Anforderungen passt.

Unsere SLA Pakete bieten Ihnen drei unterschiedliche Stufen an Support.

### SLA Basic

Hier erfolgt der Support durch den CLIQ® Web-Partner und nicht durch ASSA ABLOY. Es handelt sich um einen regionalen Support ohne einen Anspruch auf Leistungsgüte, der sich auf Fehlerbehebung und Software-Upgrades beschränkt.

### SLA Advanced

Hier erfolgt der Support zu festgelegten Bürozeiten direkt durch das Team von ASSA ABLOY: Es besteht der Anspruch auf garantierte Leistungsgüte wie in der nebenstehenden Tabelle ausgewiesen.

### SLA Professional

Hier erhalten Sie innerhalb sehr kurzer Reaktionszeiten und rund um die Uhr Support direkt vom ASSA ABLOY Team. Die vielen inklusiven Leistungen können Sie in der nebenstehenden Tabelle im Detail einsehen.

## In 3 Schritten zur IT-Sicherheit

**Schritt 1:** Das passende SLA Paket gewählt ✓

**Schritt 2:** CLIQ® Web Manager ist installiert ✓

**Schritt 3:** CLIQ Schließenanlage ist in Betrieb ✓



## Unterschiede zwischen den Service-Level-Agreements des CLIQ® Web-Managers

Leistung	SLA Basic	SLA Advanced	SLA Professional
rechtskonforme Vertragsvorlagen	X	X	X
Anspruch auf garantierte Leistungsgüte		X	X
Fehlerbehebung (Patches)	X	X	X
SW-Upgrades	X	X	X
Bereitstellung von Upgrades durch Hersteller		X	X
1st.-Level-Support durch CLIQ Web Partner	X		
1st.-Level-Support durch den Hersteller		X	X
Regionaler Support	X	X	X
Globaler Support		X	X
Inbetriebnahme-Unterstützung CLIQ® Web Manager Hosting		X	X
Inbetriebnahme-Unterstützung Remote Wall-PDs		X	X
Key account/bevorzugte Betreuung		X	X
Unterstützung bei Software-Anwenderfragen		X	X
Transparenz/Reports/Auswertungen		X	X
Ticketsystem mit Tickethistorie		X	X
Incident-Management		X	X
Nachvollziehbarkeit der Supporthistorie		X	X
gesicherte Erreichbarkeit		X	X
zugesicherte Reaktionszeiten		X	X
sehr kurze Reaktionszeiten			X
Erreichbarkeit rund um die Uhr 24/7			X

Die ASSA ABLOY Gruppe ist der Weltmarktführer in Zugangslösungen. Jeden Tag helfen wir Menschen sich sicherer und geborgener zu fühlen und eine offenere Welt zu erleben.

**ASSA ABLOY**  
Opening Solutions

ASSA ABLOY  
Sicherheitstechnik GmbH

Attilastraße 61–67  
12105 Berlin  
DEUTSCHLAND  
Tel. +49 30 8106-0  
berlin@assaabloy.com

Bildstockstraße 20  
72458 Albstadt  
DEUTSCHLAND  
Tel. +49 7431 123-0  
albstadt@assaabloy.com

[www.assaabloy.com/de](http://www.assaabloy.com/de)