

Die FREICON Admin-Hotline ist eine flexible Lösung zur Unterstützung für IT-Administratoren bzw. -Koordinatoren mit hohem Experten Know-how rund um die IT-Infrastruktur. Erfahrene IT-Consultants stehen dem Kunden mit ihrer technischen Expertise und Erfahrung zur Seite und unterstützen bei komplexen technischen Fragen, bei der Eingrenzung oder auch Lösung von auftretenden Problemen im Betrieb der IT-Infrastruktur.

Profitieren Sie vom umfangreichen Know-how unserer IT-Techniker und -Consultants, das über die Jahre durch die Betreuung unterschiedlicher IT-Umgebungen aufgebaut wurde. Nutzen Sie unseren Wissens- und Verfahrensvorsprung!

Unsere Unterstützung

1 Störungsannahme, Qualifizierung und Bearbeitung

2 Beratung und Lösungserarbeitung

3 Rücksprache mit dem Hersteller (falls nötig)

Leistungen

- ✓ Meldung von technisch vorqualifizierten Themen an die FREICON Administrator-Hotline
- ✓ Call-Aannahmen, Nachqualifizierung, 2nd- bis 3rd-Level-Support
- ✓ Dedizierte Hotline und E-Mail-Adresse ausschließlich für definierte Personen (IT-Administratoren, technische / organisatorische Betreiber Ihrer IT, „VIPs“)
- ✓ Monatliches Reporting
- ✓ Entstehende Serviceaufwände zur Bearbeitung der Tickets werden nach Aufwand zu einem festgelegten Stundensatz berechnet
- ✓ Optional: wir garantieren auch eine „Vor-Ort Präsenz“ für Notfälle (Eskalationsservice)

SLA

Die Reaktion erfolgt im Rahmen des definierten Vertragspaketes telefonisch oder remote innerhalb der vereinbarten SLA-Stufen.

Servicezeiten

9×5 als Standard, 8:00-17:00 Uhr (Montag – Freitag), bundesweite Feiertage sind keine besetzten Servicezeiten

Unser Angebot

BRONZE

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
bis 8 Stunden
nach Call-Eingang

SILBER

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
bis 4 Stunden
nach Call-Eingang

GOLD

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
bis 2 Stunden
nach Call-Eingang

ESKALATIONSSERVICE

Preis auf Anfrage

Der Service garantiert eine Vor-Ort-Präsenz durch FREICON Techniker bei eintretenden Eskalationssituationen (z.B. komplexere Server- oder Infrastruktur-Beeinträchtigungen)

Diese Szenarien sind als „Notfälle“ zu definieren, FREICON erbringt dabei die (De-)Eskalation bis hin zur Lösungsfindung*

Die Einstufung als zur Kategorie gehörendes Leistungsthema wird bei Ticket- / Call-Eröffnung durch den Auftragnehmer getroffen

Reaktionszeit für Ticket- / Call-Aannahme und Koordination der Präsenz: 4 Stunden (zu den definierten Servicezeiten)

Antrittszeit vor Ort: 8 Stunden (regionale Eingrenzung)

Bediente Servicezeit: Montag-Freitag, 08:00 – 17:00 Uhr

Die Abrechnung der Vor-Ort-Services erfolgt nach Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen

** Im Eskalationsservice sind ausschließlich definierte Notfälle enthalten.*

Wann tritt ein Notfall ein?

- Die entsprechenden Systeme sind nicht verfügbar
- Alle Anwender sind betroffen
- Der Geschäftsbetrieb ist stark beeinträchtigt

Kostenmodell

Die Abrechnung erfolgt in 2 Stufen

- ✓ Admin Hotline / AH – Grundpauschale pro Monat nach SLA-Stufe
- ✓ Ticketabrechnung
 - Jede Kontaktaufnahme mit der Hotline, jede Anfrage oder zu bearbeitender Incident wird als Ticket erfasst (Anruf / Mail durch Kunde initiiert)
 - Jedes Ticket (Incident / Request / Sonstiges) ist Grundlage zur Berechnung
Alle Leistungen (z.B. Unterstützung, technische Auskunft zu Sachverhalt, Lösungserarbeitung, Lösungsumsetzung, Change Umsetzung) sind kostenpflichtig und werden nach Aufwand erfasst und im Ticket inhaltlich und zeitlich dokumentiert

Vertragsbedingungen

- ✓ Laufzeit: Die Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate
- ✓ Kündigungsfrist: 3 Monate zum Laufzeitende
- ✓ Zahlungsabwicklung: per SEPA Lastschriftmandat oder über schon vereinbarte Zahlungskonditionen
- ✓ Vertragsverlängerung: 12 Monate bei ausbleibender Kündigung