

Das IT-Service-Management bildet einen wesentlichen Bestandteil unserer Leistungen und bündelt die Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation zu erreichen. Hierdurch wird die Kontinuität, Qualität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit der IT-Organisation sichergestellt bzw. gesteigert.

Im Rahmen regelmäßiger IT-Service-Meetings stellen wir Ihnen Auswertungen aus dem Ticketing-System zur Verfügung, damit Sie einen Überblick darüber behalten, welche Meldungen in Bearbeitung oder bereits erledigt sind.

Leistungen

optionale Leistungen

Betreuung durch das IT-Service-Management Team mit folgenden Aufgaben:

- ✓ Monitoring der beauftragten Leistungen
- ✓ Ansprechpartner für Eskalationen
- ✓ Regelmäßige Erstellung von IT-Service-Level Reports
- ✓ Organisation und Durchführung von IT-Service-Meetings
- ✓ Steuerung der anliegenden Serviceaufträge, Beratungsanfragen und Projekte
- ✓ Durchführung von Workshops zur Optimierung und Anpassung der IT-Services an die Geschäftsprozesse
- ✓ Planung und Durchführung von IT-Projektstatus- und IT-Management-Meetings
 - Übersicht der aktuellen IT-Projekte mit FREICON
 - Aufnahme von anstehenden IT-Themen und Erstellung einer entsprechenden IT-Roadmap
- ✓ Steuerung von IT-Dienstleistern im Rahmen von Incidents und Projekten

Unsere Empfehlung ist, ab dem Bezug von 3 MANAGED Produkten das IT-Service-Management zu beauftragen

Servicezeiten

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

Kostenmodell

Pauschale für Leistungspakete

Abrechnung der optionalen Leistungen nach Aufwand

Abgrenzung

Neuprojekte – Im Vertrag sind keine Neuprojekte enthalten

Unser Angebot

BRONZE

IT-Service-Meeting:
Quartalsweise

Monitoring der beauftragten Leistungen

Ansprechpartner für Eskalationen

Regelmäßige Erstellung von IT-Service-Level Reports

Organisation und Durchführung von IT-Service-Meetings

Optionale Leistungen nach Aufwand

SILBER

IT-Service-Meeting:
Monatlich

Leistungen Bronze

GOLD

IT-Service-Meeting:
Monatlich

Leistungen Silber

Steuerung der anliegenden Serviceaufträge, Beratungsanfragen und Projekte

Durchführung von Workshops zur Optimierung und Anpassung der IT-Services an die Geschäftsprozesse

Planung und Durchführung von IT-Projektstatus- und IT-Management-Meetings:

1. Übersicht der aktuellen IT-Projekte mit der FREICON
2. Aufnahme von anstehenden IT-Themen und Erstellung einer entsprechenden IT-Roadmap

Steuerung von IT-Dienstleistern im Rahmen von Incidents und Projekten

inklusive 5 Tage Aufwand, Mehraufwendungen werden nach Aufwand berechnet

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