

Ihre IT-Systeme sind mitunter eine der wichtigsten Ressourcen in Ihrem Unternehmen oder in Ihrer Organisation. Was ist, wenn diese plötzlich durch einen Systemfehler oder einem Leistungsengpass nicht verfügbar sind?

Entdecken Sie die Vorteile des FREICON Managed APPS & Services und vertrauen Sie auf eine verlässliche proaktive Überwachung Ihrer Systeme. Wir haben das Fachwissen, die Experten und die Werkzeuge. Bei Inbetriebnahme stimmen wir uns mit Ihnen ab, welche Systeme und Funktionen Ihnen wichtig sind und überwachen diese dann mit unseren standardisierten Regelbetriebsprozessen – und entlasten so Ihre IT-Mannschaft. Investieren Sie in ein sicheres Gefühl.

Leistungen

- ✓ 24/7 Überwachung durch Monitoring-System
- ✓ Automatisches Alerting bei definierten Grenzwerten oder Ereignissen
- ✓ Alerting ist angebunden an FREICON Ticketsystem, Information des Kunden durch FREICON Managed Service Team
- ✓ Störungsqualifikation inkl. Störungsbehebung der Incidents / Changes nach Aufwand

abhängig vom Service-Level

- ✓ Updates / Patches (monatlich / quartalsweise)*
- ✓ Lösung der Incidents, Changes inklusive 2 Stunden / Monat, Rest nach Aufwand
- ✓ 24/7 telefonische Callannahme – Callbearbeitung innerhalb der Servicezeiten (optional)
- ✓ Reporterstellung

*Gilt hier für die Zusatzprodukte Exchange, SQL, Antivirus-System sowie USV-Systeme

Serviceprozess

Service-Erbringung erfolgt remote. Services nach Aufwand auf Basis bestehender Assets.

SLA

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

Servicezeiten

9x5 als Standard,
8:00-17:00 Uhr (Montag – Freitag),
bundesweite Feiertage sind keine besetzten Servicezeiten

Kostenmodell

Assetbestand – pro Asset nach Kategorie und Stückzahl

Einmalig Setupkosten

Abgrenzung

Neuprojekte – Im Vertrag sind keine Neuprojekte enthalten

Unser Angebot

BRONZE

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
8 Stunden

24/7 Überwachung
durch Monitoring-System

Automatisches Alerting
bei definierten Grenzwerten
und Ereignissen

Alerting ist angebunden
an FREICON Ticketsystem,
Information des Kunden
durch FREICON Managed
Service Team

Störungsqualifikation
inkl. Störungsbehebung
der Incidents / Changes
nach Aufwand

SILBER

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
4 Stunden

Leistungen Bronze

Updates / Patches

GOLD

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
2 Stunden

Leistungen Silber

Lösung der Incidents,
Changes inklusive 2
Stunden / Monat, Rest
nach Aufwand

24/7 telefonische Call-
annahme - Callbear-
beitung innerhalb der
Servicezeiten (optional)

Reporterstellung

Vertragsbedingungen

Voraussetzung: aktueller Patch- / Firmwarestand sowie entsprechende Serviceverträge mit dem Hersteller

✓ 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