

Die Data Domain-Speichersysteme liefern zuverlässigen und skalierbaren Datenschuttspeicher. Dabei kann für Ihr Unternehmen eine passende Lösung je nach Performance- und Kapazitätsanforderungen ausgewählt werden, um uneingeschränkt die Systemvorteile zu nutzen.

Mit dem Produkt Managed Data Domain der FREICON möchten wir Ihnen mit unseren zertifizierten Technikern eine Lösung anbieten, die es Ihnen möglich macht, sich auf Ihr Kerngeschäft, die Erreichung Ihrer Geschäftsziele und in der IT auf Service Management anstatt auf das Management Ihrer Systeme zu konzentrieren.

## Leistungen

### Abhängig vom Servicelevel

- ✓ 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
- ✓ Updates / Patches
- ✓ 24/7 telefonische Callannahme - Callbearbeitung innerhalb der Servicezeiten (optional)
- ✓ Unterstützung bei der Kapazitätsplanung
- ✓ Monatliches Reporting

### Servicezeiten

08:00 – 17:00 Uhr (Montag – Freitag)  
bundesweite Feiertage sind keine besetzten Servicezeiten

### SLA

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

## Kostenmodell

Assetbestand – Pro Asset nach Kategorie und Stückzahl  
Einmalig Setup-Kosten

## 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 oder 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

24/7 telefonische Callannahme - Callbearbeitung innerhalb der Servicezeiten (optional)

Unterstützung bei der Kapazitätsplanung

Monatliches Reporting

## Vertragsbedingungen

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

✓ 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