

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

- ✓ 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 Servicelevel

- ✓ Updates / Patches
- ✓ Lösung der Incidents / Changes inklusive 2 Stunden / Monat, Rest nach Aufwand
- ✓ 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

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

24/7 telefonische Call-
annahme – Callbear-
beitung 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