

Ein verfügbares und sicher konfiguriertes Netzwerk ist die Grundlage für die Nutzung Ihrer IT-Systeme und Dienste, wie auch der Anbindung an das Internet. Aktuelle und moderne Netzwerk-Switche bilden dazu die Basis-Infrastruktur zur Vernetzung Ihrer Büroräume, Gebäude, Rechenzentren oder auch Produktionsstätten.

Entscheidend beim Betrieb dieser Switche sind ein zentrales Management, einheitliche Konfiguration, aktuelle Soft- / Firmware, sowie die Möglichkeiten des Troubleshootings bei potentiell auftretenden Problemen mit Endgeräten.

Wir unterstützen bei der Einrichtung, achten auf die Trennung von öffentlichen und privaten Bereichen (mittels sog. VLANs, wenn gewünscht) und kümmern uns um die Überwachung sowie Wartung der Systeme.

## 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
- ✓ Konfigurations-Backup der Switche
- ✓ Dokumentation der Switch-Infrastruktur

### In Abhängigkeit der Service-Level

- ✓ Patching der Systeme pro Halbjahr
- ✓ Sicherheitspatche nach Absprache
- ✓ Konfigurations-Backup der Switche
- ✓ Changes nach Aufwand
- ✓ Konfiguration und Administration nach Kundenabsprache

### Servicezeiten

9×5 als Standard,  
8:00-17:00 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.

## 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

Dokumentation

### SILBER

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):  
**4 Stunden**

Leistungen Bronze

Patching der Systeme  
pro Halbjahr

Sicherheitspatches nach  
Absprache

Störungsqualifikation  
in Zusammenarbeit mit  
dem Hersteller

Konfigurations-Backup  
der Switche

### GOLD

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):  
**2 Stunden**

Leistungen Silber

Konfiguration und Administration  
nach Absprache

## Kostenmodell

Preis per Switch-Typ / Monat  
Einmalig Setupkosten

## Abgrenzung

Neuprojekte – im Vertrag sind keine Neuprojekte  
enthalten

## Vertragsbedingungen

Voraussetzung: aktueller Patch- / Firmwarestand muss vorhanden sein.

Der Service erfordert den Betrieb von unterstützten Switch-Modellen (nicht End-of-Life bzw. End-of-Support Geräten) der Firmen DELL und HP / Aruba

✓ 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