

Entdecken Sie die Vorteile des FREICON Managed Server Hardware Services und vertrauen Sie damit auf eine verlässliche, reibungslose und störungsfreie Verfügbarkeit Ihrer Systeme. Mit verbindlichen Service Levels, Regeltasks und permanentem Monitoring sorgen wir für Ihren Anspruch.

Leistungen

abhängig vom Service-Level

- ✓ 24/7 Überwachung durch Monitoring-System der ESX Server- / physischen Server-Hardware
- ✓ Automatisches Alerting bei definierten Grenzwerten oder Ereignissen
- ✓ Alerting ist angebunden an FREICON Ticketsystem, Information des Kunden durch FREICON Managed Service Team
- ✓ Reporterstellung bezüglich Incidents / SLA / Verfügbarkeit
- ✓ Störungsqualifikation inkl. Störungsbehebung der Incidents / Changes nach Aufwand
- ✓ Updates der ESX-Server / physischen Server-Hardware
- ✓ Monatliches Reporting
- ✓ Lösung der Incidents / Changes inklusive 2 Stunden / Monat, Rest nach Aufwand
- ✓ 24/7 telefonische Callannahme - Callbearbeitung innerhalb der Servicezeiten (optional)

SLA

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

Servicezeiten

9×5 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
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 der ESX-Server /
physischen Server-Hardware

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)

Monatliches Reporting
über Incidents / SLA /
Verfügbarkeit

Vertragsbedingungen

Voraussetzung: aktueller Patch- / Firmwarestand sowie aktive Wartungsverträge mit dem entsprechenden 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