

Regelmäßige Routine-Arbeiten an den Servern vorzunehmen und diese ständig zu administrieren, sollte nicht zu Ihren Aufgaben zählen.

Bei unserem FREICON Service Managed VM übernehmen zertifizierte Techniker den technischen Support und die proaktive Systemwartung für Ihre Systeme mit Monitoring und Patchmanagement.

## 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

- ✓ VM-Betriebssystem-Updates / -Patches
- ✓ Lösung der Incidents / Changes inklusive 2 Stunden / Monat, Rest nach Aufwand
- ✓ 24/7 telefonische Callannahme - Callbearbeitung innerhalb der Servicezeiten (optional)
- ✓ 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

VM-Betriebssystem-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)

Monatliches Reporting

## Vertragsbedingungen

Voraussetzung: aktueller Patch- / Firmwarestand muss 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