

Ein verfügbares und sicher konfiguriertes WLAN gehört heute fast in jedem Unternehmen zur Standard-Infrastruktur. Sowohl für die eigenen Mitarbeiter, als auch für Gäste, oftmals auch für Sonderfälle oder spezielle Anwendungsszenarien. Dies stellt Anforderungen an die WLAN-Umgebung, das Design und die eingesetzte Technik.

Der FREICON Managed WLAN nur Service bietet hierfür einen professionellen Support, die Überwachung und die Pflege ihrer WLAN-Infrastruktur durch Aktualisierung mit Updates und Patches sowie die Bearbeitung von Störungen im Rahmen der gebuchten SLA.

## 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
- ✓ Bearbeitung von Anfragen, Incidents oder Changes (Konfigurations- oder Regeländerungen) nach Aufwand
- ✓ Firmware- & Sicherheits-Updates
- ✓ 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

Die Abrechnung erfolgt in 2 Stufen: 1. Basispreis pro Monat nach SLA-Stufe  
2. zusätzliche Assets

## 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

Bearbeitung von Anfragen,  
Incidents oder Changes  
(Konfigurations- oder  
Regeländerungen) nach Aufwand

### SILBER

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):  
4 Stunden

Leistungen Bronze

Firmware- & Sicherheits-Updates

### GOLD

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):  
2 Stunden

Leistungen Silber

Changes inklusive 2  
Stunden / Monat, Rest  
nach Aufwand

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

Monatliches Reporting

## Vertragsbedingungen

Voraussetzung: aktueller Patch- / Firmwarestand sowie Accesspoints von Lancom oder Ubiquiti müssen vorhanden sein. Der Service beinhaltet keine Hardware und keine Software Subscriptions > „Managed Service only“

✓ 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