

Was bedeutet ein IT-Servicevertrag für die Geschäftsführung?

- Vertraglich vereinbarte Leistungen gemäß **Leistungsbeschreibungen**.
Günstige „Flatrates“, die alles erfüllen sollen, dazu noch ohne Leistungsbeschreibungen sind unseriös.
Wir bieten Ihnen speziell von uns entwickelte Servicepläne für Ihre individuellen Anforderungen an, basierend auf unserer über 25-jährigen Erfahrung als IT-Dienstleister, die wir auch umsetzen können.
- Vergünstigter Stundensatz, fester Ansprechpartner, Ihr Anliegen hat **Priorität**
- Einige definierte Leistungen sind kostenlos enthalten (z.B. tägliche Kontrolle der Datensicherungsmeldungen)
- Einzelne **immer wiederkehrende Arbeiten** beinhalten Inklusivminuten:
Öffnen des Tickets / Fernwartung starten / Analyse des Problems / Entscheidung / Beginn der Arbeit / Dokumentation und Schließen des Tickets.

Zum Beispiel sind je nach vereinbarter Leistung für die Installation oder das Update der Antivirenschutzsoftware 30 Minuten pro Host pro Monat **kostenlos enthalten** und werden nicht gesondert berechnet.

- 24x7 Überwachung: Vorsorge statt Nachsorge
- Fehler- und sonstige Meldungen schlagen im Vorfeld schon bei uns im System auf (Fehlermeldungen, Alarme, Auslastung über einen längeren Zeitraum, Tickets, Inventarberichte, Reports).

1. Schritt

Erste Analyse durch unsere Techniker anhand der gesammelten Daten (Ihre Mitarbeiter werden bei der Arbeit während der Analyse kaum gestört).

2. Schritt

Schnellere Fehlerbehebung, da wir das betroffene System schon „kennen“ und der Monitoring-Agent (Software, die auf dem Computer installiert wird) weitere Werkzeuge den Technikern bereitstellt.

- **Ticketssystem/Helpdesk**: jeder Mitarbeiter kann von seinem Arbeitsplatz aus ein Ticket erstellen, welches bei uns sofort im System erscheint und mit Priorität bearbeitet wird

- **Monatliche Berichte:** Systemzustand Ihrer IT; Übersicht der erstellten Tickets pro Mitarbeiter/Gerät; Auswertung der Reports durch uns und anschließende Besprechung mit Ihnen bei Auffälligkeiten
- Betriebssysteme und sonstige Microsoft Software (MS Office / Net Framework / Internet Explorer etc.) müssen auf dem aktuellsten Stand gehalten werden, zu einem aus **Sicherheitsgründen** und **Ausfällen vorzubeugen** und andererseits verlangen heutzutage die meisten Hersteller Ihrer Unternehmenssoftware (z.B. Warenwirtschaft) ein aktuelles System, um Ihnen bei auftretenden Problemen schnell helfen zu können, falls Sie diese um Hilfe bitten.

Die Voraussetzung für ein aktuelles System schaffen wir durch die **ständige Wartung** Ihrer Systeme.

- **Intervallwartung** (außerhalb Ihrer Geschäftszeiten / nach kritischen Vorgängen z.B. zu Anfang des Monats, nachdem der Rechnungslauf des Vormonats abgeschlossen ist)
- Entscheiden Sie zwischen:

A. „Monitoring“ (24x7 Überwachung)

- Mit unserer Monitoringlösung haben wir ein wachsames Auge auf Ihre IT-Umgebung
- Wir erhöhen die Verfügbarkeit Ihrer Systeme, indem wir Sie rechtzeitig über kritische Ereignisse und Alarme informieren und den Systemzustand regelmäßig in Form von Berichten auswerten
- Die Entstörung erfolgt im Fehlerfall erst nach Absprache mit Ihnen
- Durch die zuvor erfassten Daten des Monitorings können unsere Techniker Fehler mit kürzeren Entstörungszeiten beheben

B. „Monitoring + Serviceplan“ (24x7 Überwachung, IT-Service & Wartung)

- Zum Monitoring ergänzende Servicepläne helfen dabei, Ihre IT-Infrastruktur effizient und sicher am Laufen zu halten, sodass Ausfallzeiten und Helpdesk-Anrufe auf ein Minimum reduziert werden
- Pro Service bieten wir Ihnen von uns speziell entwickelte Servicepläne für Ihre individuellen Anforderungen an
- Die Fehlerbehebung wird automatisch von unseren Technikern laut den beschriebenen Leistungsbeschreibungen in den Serviceplänen durchgeführt
- Auf Wunsch können wir weitere, auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Servicepläne anbieten

Weitere Infos finden Sie auf

www.serviceplan365.de

www.compimex.com/portfolio/service-konzepte/serviceplan365