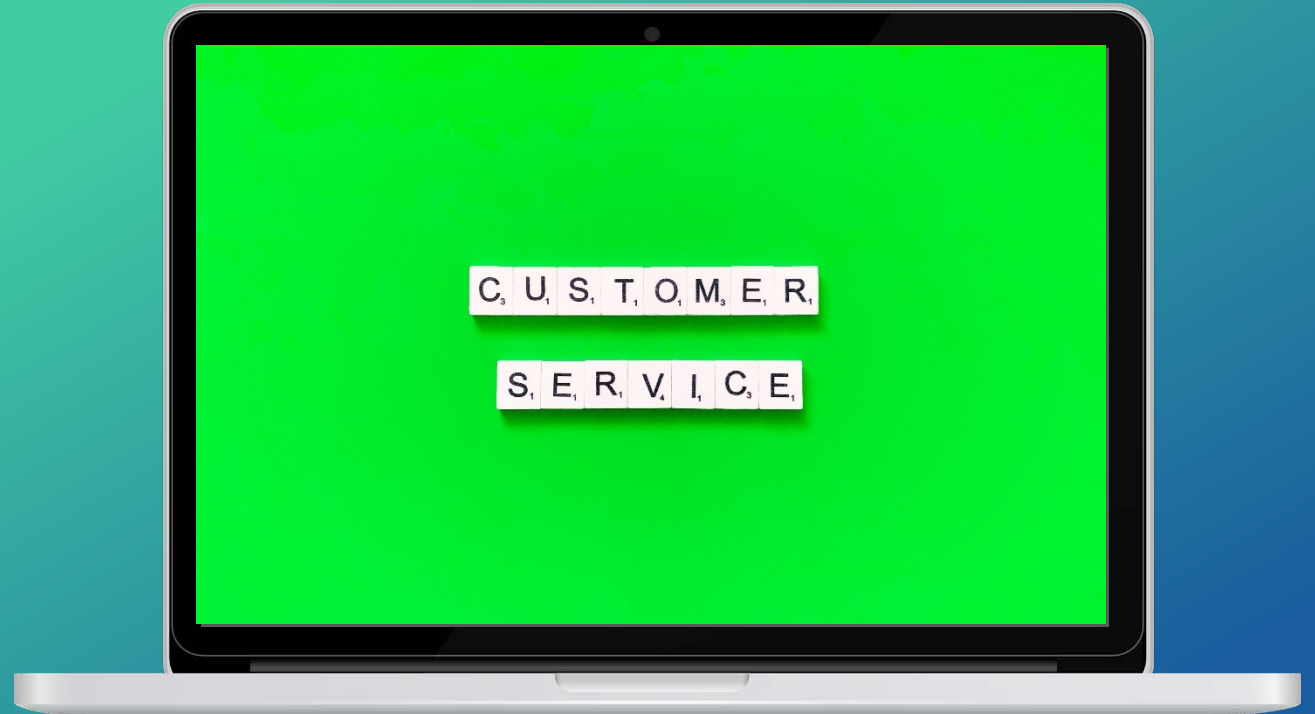


Auslagerung Administration

Administratoren sind oft schon mit bestehenden Aufgaben belastet, kommen nun neue Projekte oder unbekannte Themen hinzu oder nur als Fallback im Falle von Nichterreichbarkeit oder Überlastung – so steigen wir ein und stehen Ihnen zur Verfügung.



Monitoring – und Eskalationsmanagement

Wir unterstützen Sie:

- Als Remote Administratoren
- Als Netzwerk- Überwachungs Center (NOC)
- Als 2nd oder 3rd Level Support
- Als Rufbereitschaft ausserhalb der
Arbeitszeiten
- Wir überwachen Ihre IT und
Sicherheitsprozesse und greifen auf
Wunsch ein



Service Level Agreement (SLA)

Folgende Reaktionszeiten definieren wir:



Sonstige Störung, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Mängel kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Leistungsmangel führen.



Störung, die die Nutzung des Systems derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem System nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Leistungsmängel kann zu einem kritischen Leistungsmangel führen.



Kritischer Mangel (Priorität 1): Störung, die einen Ausfall der Infrastruktur oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.

	Störung	Wesentlicher Mangel Prio 2	Kritischer Mangel Prio 1
Reaktionszeit 8 Stunden nach "best - Effort"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ticket per Mail und Telefon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24/7 Support Annahme	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Paket / Staffelpreise Möglich		<input checked="" type="checkbox"/>	
Reaktionszeit 4 Stunden nach „best Effort“			<input checked="" type="checkbox"/>
	Preis siehe folgende Seiten	Preis siehe folgende Seiten	Preis siehe folgende Seiten

	8 – 17 Uhr			24 Stunden / / Tage
Reaktionszeit	8 Stunden	4 Stunden	2 Stunden	4 Stunden
Monatliche Kosten	200,00 Euro	400,00 Euro	700,00 Euro	750,00 Euro
Kosten pro Arbeitsstunde	150,00 Euro	150,00 Euro	150,00 Euro	150,00 Euro

Aufschläge	6 – 8 Uhr	17- 22 Uhr	22 – 6 Uhr	8 – 17 Uhr	ausserhalb 8 – 17 Uhr
Montag - Freitag	50%	50%	100%		
Samstag, Sonntag, Feiertag				75%	100%