

Managed IT-Services



WKN DATENTECHNIK

Leistungsübersicht

Leistungen

Unser Managed IT-Service kann in den Servicepaketen „Silber“, „Gold“ und „Platin“ gebucht werden!

Servicepaket

| | Silber | Gold | Platin |
|--|--------|---------------|--------------|
| Remote Management Software Kostenlose Nutzung der von uns verwendeten Software zur Fernwartung und Verwaltung Ihrer Systeme | ✓ | ✓ | ✓ |
| Monitoring Kontinuierliche Überwachung von Servern, Diensten und PCs auf Funktion und Meldung erkannter Probleme und Fehler | ✓ | ✓ | ✓ |
| Patch-Management Verteilung von sicherheitsrelevanten Updates für Microsoft Betriebssysteme, Anwendungsprogramme und gängige Drittanbieter-Software | ✓ | ✓ | ✓ |
| Dokumentation Laufende Pflege der IT-Dokumentation mit der Möglichkeit, jederzeit auf Ihre tagesaktuelle Dokumentation zuzugreifen | ✓ | ✓ | ✓ |
| Hotline & Fernwartungs-Service Kostenlose Nutzung unserer technischen Hotline, sowie kostenlose Erbringung aller Fernwartungstätigkeiten, die zur Behebung von auftretenden Störungen und Problemen an den von uns betreuten Produkten/Systemen notwendig sind | | ✓ | ✓ |
| Vor-Ort-Fehlerbehebung Kostenlose Erbringung von Dienstleistungen vor Ort, die zur Behebung von auftretenden Störungen und Problemen an den von uns betreuten Produkten/Systemen notwendig sind (zzgl. Anfahrt) | | | ✓ |
| Einrichtungs-Service Kostenlose Einrichtung und Inbetriebnahme von neuen Benutzern, Arbeitsplatz-PCs und Notebooks, Druckern und Layer 2 Netzwerkgeräten | | | ✓ |
| Installations-Service Standardsoftware Kostenlose Installation und Einrichtung von Standard Anwendungssoftware aus unserem Betreuungs-Portfolio | | | ✓ |
| Vertragsdetails | | | |
| Reaktionszeit Garantierte Zeitspanne, in der wir während unserer Geschäftszeiten mit der Behebung unternehmenskritischer Störungen und Problemen beginnen | | 24 Stunden | 6 Stunden |
| Bevorzugte Ticket-Bearbeitung Erhöhte Priorität bei der Bearbeitung von Tickets zu unkritischen Problemen oder Change-Requests | | ✓ | ✓ |