

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

