



## systems Service-Konzept

info@systems.bz  
www.systems.bz

  
**systems**  
IT Service Leader

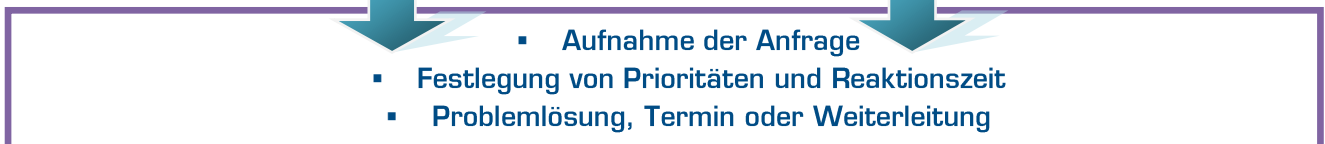
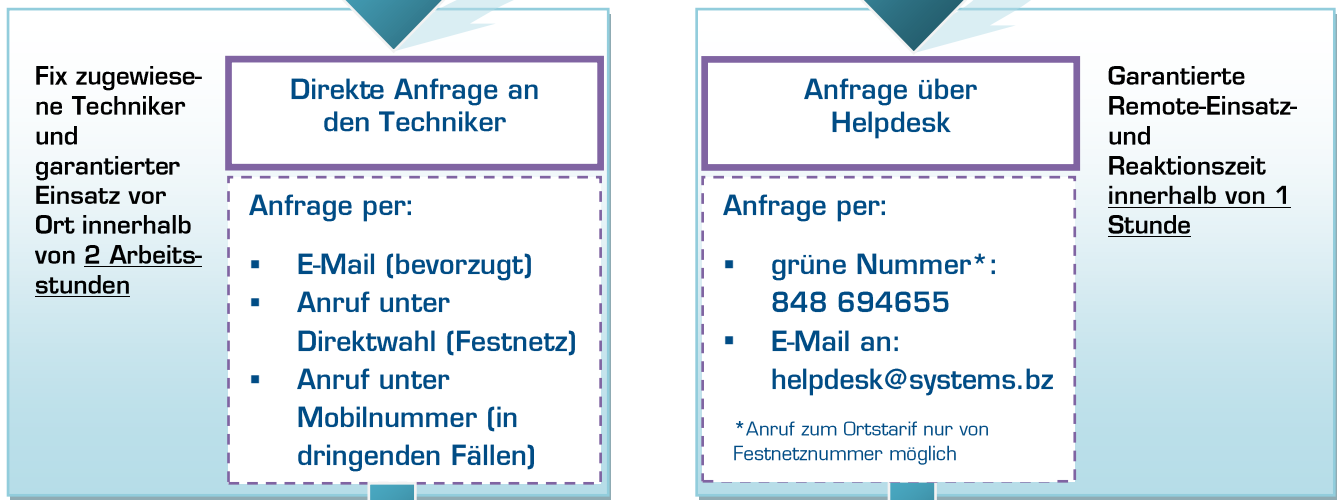
# systems-Service-Process

Kunde



Direct-Service

Helpdesk-Service



## Hinweise:

- Die garantierte Remote-Einsatz- und Reaktionszeit wird nur für den Helpdesk-Service bei vorhandenem Support-Vertrag SYSTEM oder Sorglose.IT-Paket garantiert.
- Die Garantie der Einsatzzeiten vor Ort gilt nur bei vorhandenem Support-Vertrag SYSTEM. Die garantierten Zeiten variieren je nach Vertragstyp.
- Für Anfragen per E-Mail gilt eine Reaktionszeit von maximal 4 Stunden.
- Bei automatischer E-Mail Abwesenheitsmeldung liegt es beim Kunden zu entscheiden, ob er die in der Meldung angegebene Wartezeit akzeptiert oder eine andere Form der Anfrage wählt.
- Wenn der Techniker unter der Mobilnummer nicht antwortet, ruft er innerhalb von 1 bis max. 2 Stunden zurück. Der Kunde entscheidet, ob er in der Zwischenzeit eine andere Form der Anfrage stellen will.



info@systems.bz  
www.systems.bz

**systems**  
IT Service Leader

## IT-„Sorglos“-Services und Begleitung

Professionelle IT-Services als Garant für eine sichere und wertschöpfende IT-Infrastruktur:

Step	Service / Support	Beschreibung	Kundennutzen	
1	BASIS- PREVENTION	PAX REMOTE	Sicherer, transparenter und Privacy-konformer Fernwartungszugriff.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Höchste Sicherheit</li> <li>- Schneller Zugriff</li> <li>- Datenschutz-Konformität</li> <li>- Transparenz</li> </ul>
		PAX MONITORING	System für die laufende Überwachung, Optimierung und Prävention.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermeiden von Systemausfällen</li> <li>- Stabil rund laufendes System</li> <li>- Automatische Reaktionszeiten</li> </ul>
2	DATENSICHERHEIT	PAX SAFE	Automatisierte „Sorglos-Datensicherung“ inhouse (Image). Tägliche Prüfung und Intervention durch systems.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kein Wechsel von Datenmedien notwendig</li> <li>- Keine Kontrolle der Datensicherung notwendig</li> <li>- Schnelle Wiederherstellung im Notfall</li> </ul>
		PAX REPLICATE	Zusaddition zu PAX SAFE zur Speicherung der letzten Datensicherung außer Haus im systems-Rechenzentrum. Tägliche Prüfung und Intervention durch systems.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sichere Datenspeicherung außer Haus</li> <li>- Keine Kontrolle, kein Wechsel von Datenmedien erforderlich</li> <li>- Datenschutz-Konformität</li> <li>- Vorsorge im Katastrophenfall</li> </ul>
3	DATENSCHUTZ	PAX SECURE	Anti-Virus und Anti-Spam	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Höchster Schutz vor Viren &amp; Co</li> <li>- Garantiert immer aktuell, da PAX-überwacht</li> <li>- Automatische Aktualisierungen</li> </ul>
		PHION	Professionelle Security-Lösung zum Schutz und zum Lenken der Firmendaten (Miete oder Kauf)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zertifizierter Schutz vor Gefahren aus dem Internet</li> <li>- Datenschutz-konforme Protokollierung des gesamten Internetverkehrs und der Admin-Zugriffe</li> <li>- Automatische Aktualisierungen und somit immer neuester Security-Stand</li> <li>- Ausbaufähig und skalierbar</li> </ul>
		MAIL-SERVICES	E-Mails werden über das systems-Rechenzentrum versendet und empfangen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entlastung der Internetlinien</li> <li>- Zuverlässiger Mail-Empfang</li> <li>- Zusätzlicher Schutz vor Spam und Viren</li> </ul>
4	BEGLEITUNG	HELPDESK-SERVICE	Basis-Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Immer verfügbar</li> <li>- Garantierte Reaktionszeiten</li> </ul>
		SUPPORT-LEVEL-VERTRAG (* 1)	Wahl der gewünschten Betreuungsstufe: LEVEL A, B oder C	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktive Begleitung/Betreuung</li> <li>- Outsourcing der IT</li> <li>- Direkte Ansprechpartner</li> <li>- Garantierte Einsatzzeiten</li> <li>- Pauschalisierte Abrechnung (Helpdesk, Vorort, Remote,..)</li> <li>- Vergünstigte Regieleistungen</li> </ul>
		STUNDEN-PAKETE	Vorausbezahlte Stundenpakete für Leistungen, die von einem SUPPORT-LEVEL nicht gedeckt sind	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geringe Verwaltung da eine Rechnung</li> <li>- Reduzierter Stundensatz</li> <li>- Transparente Aufstellung</li> </ul>
		PRIVACY IT-ADMIN	Privacy-Funktion externer IT-Administrator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datenschutz-konform</li> <li>- Periodische Privacy-Kontrollen</li> </ul>

(\* 1) Definition siehe nächste Seiten



info@systems.bz  
www.systems.bz

**systems**  
IT Service Leader

## DEFINITION SUPPORT-LEVEL-VERTRAG

(Auszug aus der Dokumentation „Supportleitfaden SYSTEM LEVEL A-B-C“)

### SYSTEM LEVEL – Pakete

Es gibt drei Arten von SYSTEM LEVEL- Paketen:

- SYSTEM Level A
- SYSTEM Level B
- SYSTEM Level C
- Option „in 2 Stunden vor Ort“ für alle SYSTEM LEVEL-Pakete

### Matrix SYSTEM LEVEL - Pakete und Leistungen

In der folgenden Matrix sind die SYSTEM LEVEL-Pakete und deren wichtigste Leistungsunterschiede ersichtlich:

Leistung	SYSTEM LEVEL			Option
	A	B	C	2h
Fixe Ansprechpartner (PL, TE)	✓	✓	✓	
15% Rabatt auf Regiearbeiten und Fahrtpauschale	✓	✓	✓	
Kostenloser Telefonsupport	✓	✓	✓	
Kostenloser Helpdesk	✓	✓	✓	
Ersatzgeräte für die Dauer der Reparatur inklusive	✓	✓	✓	
Laufende Interaktion/Reaktion aufgrund von PAX-Meldungen bzw. aktive periodische Kontrollen der Server über Fernwartung	✓	✓		
Arbeitszeit und Einsatzpauschale vor Ort inklusive	✓			
Arbeitszeit für Fernwartung inklusive für Support SERVER	✓	✓		
Arbeitszeit für Fernwartung inklusive für Support CLIENTS	✓	✓*		
Garantierte Reaktionszeit über Helpdesk 848 694655	<1h	<1h	<1h	
Garantierte Einsatzzeit Vorort bei Priorität 1 (* 1)	<4h	<4h	<4h	<2h

*h = Arbeitsstunden lt. Arbeitszeitkalendar*

*(\* ) gilt nur in Verbindung mit PAX REMOTE für Arbeitsstationen und einem gültigen Support-Auftrag der die Arbeitsplätze beinhaltet.*

*(\* 1) Problemmeldung muss über Helpdesk 848 694655 eingegangen und das Problem Remote nicht lösbar sein*

### Matrix SYSTEM LEVEL – Einsatzzeiten und Prioritäten

In der folgenden Matrix sind die Einsatzzeiten aller Prioritäten ersichtlich:

Priorität des Problems	Garantierte Einsatzzeit	Einsatzzeiten für SYSTEM LEVEL A, B und C			Option
		Reaktion *	Vorort*	Problem-Lösung	Vorort 2h
1 – Höchste	Ja	<1h	<4h	-	<2h
2 – Hoch	Nein	<4h	<12h	-	-
3 – Mittel	Nein	<8h	<24h	-	-
4 – Niedrig	Nein	-	-	-	-
5 – kann warten	Nein	-	-	-	-

*h = Arbeitsstunden*

*- = Nach Absprache und Anforderung*

*(\* ) Problemmeldung muss über Helpdesk 848 694655 eingegangen und das Problem Remote nicht lösbar sein*

Aus dieser Matrix ist folgendes ersichtlich:

- o Es gilt nur für die höchste Prioritätsstufe 1 die garantierte Reaktions- und Einsatzzeit
- o Die Einsatzzeiten der anderen Prioritäten sind als nicht bindend, sondern als Richtlinien anzusehen.



info@systems.bz  
www.systems.bz

**systems**  
IT Service Leader

## Matrix Ermittlung der PRIORITÄTEN

Es gibt 5 Prioritäten:

- 1 = Höchste Priorität (=garantierte Zeit)
- 2 = Hohe Priorität
- 3 = Mittlere Priorität
- 4 = Niedrige Priorität
- 5 = kann warten / zurückstellbar

Auswirkung >>		Totalausfall	Teilausfall	Zusatzdienst	Störung
A.	<b>CORE BUSINESS</b> Core-Applikation des Unternehmens funktioniert nicht, z.B. ERP, SQL-Server mit Business Applikation	1	2	3	4
B.	<b>KOMMUNIKATION (E-MAILS, Fax, OCS, Internet, usw.)</b> Kein E-Mail Aus-/Eingang. Mögliche Ursache ist ein Ausfall des Exchange-Server (Soft-/Hardware) oder die Nichtverfügbarkeit der Internetlinie (auch FW).	1	2	3	4
C.	<b>AUSSENSTELLE / MOBILE USER</b> Die Außenstelle(n) können nicht auf das HQ zugreifen und arbeiten. Mögliche Ursache ist der Ausfall des Terminal-Server (Soft-/Hardware) oder die Nichtverfügbarkeit der Internetlinie (auch FW).	1	2	3	4
D.	<b>SONSTIGE BUSINESS-DIENSTE</b> Stillstand sonstiger Dienste, die für den Kunden und sein Business kritisch sind. (Voraussetzung: Die kritische Dienste des Kunden müssen definiert sein, andernfalls wird bei Totalausfall Priorität 2 angewendet.)	1	2	3	4
E.	<b>SECURITY</b> Wichtige Sicherheitskomponenten, wie Firewall und Anti-Virus sind ausgefallen und das Firmennetzwerk ist von außen angreifbar.	1	2	3	4
F.	<b>DATENSICHERUNG</b> Die vorgesehene Unternehmens-Datensicherung funktioniert nicht oder nur teilweise.	2	2	3	4
G.	<b>ARBEITSPLATZ</b> Hard- oder Softwareprobleme an einem einzelnen Arbeitsplatz eines Mitarbeiters	2	3	4	5

### Begriffserklärung Auswirkung:

Auswirkung	Beschreibung	Schaden
TOTALAUSFALL	Kein Programm/Dienst ist für die Mitarbeiter im Unternehmen verfügbar.	Der Schaden durch den Arbeitsausfall ist immens.
TEILFUNKTION	Nur einige Programme/Dienste sind für die Mitarbeiter im Unternehmen verfügbar.	Der Schaden ist hoch, die Mitarbeiter können mit Einschränkungen die Tätigkeit ausüben.
ZUSATZDIENSTE	Alle Programme/Dienste sind verfügbar, jedoch Zusatzfunktionen nicht funktionsfähig.	Der Schaden ist begrenzt, da die Mitarbeiter arbeiten können und Ausweichmöglichkeiten bestehen.
STÖRUNG	Alle Programme/Dienste sind verfügbar. Es gibt leichte Störungen im Arbeitsablauf.	Der Schaden ist geringfügig bis minimal. Jeder Mitarbeiter kann arbeiten. Es gibt Störmeldungen, die Zwischensteps notwendig machen.



info@systems.bz  
www.systems.bz

**systems**  
IT Service Leader