

Assisted.IT

Systems Service: Bronze. Silver. Gold.



Immer da, wo Sie uns brauchen: Mit unseren Assisted.IT-Paketen erhalten Sie genau die Unterstützung und Betreuung, die Sie in Sachen IT gerade benötigen.

In Sachen IT sind Sie unternehmensintern gut aufgestellt, benötigen aber dennoch Unterstützung in gewissen Teilbereichen? Sie möchten einzelne Routine- oder Spezialaufgaben auslagern, dauerhaft oder punktuell? Dann sind Sie mit unseren flexiblen Assisted.IT-Paketen bestens beraten.

Sie profitieren nicht nur von Planungssicherheit und Transparenz in Hinblick auf Ablauf und Preisstruktur, sondern Sie können darüber hinaus genau jene Serviceleistungen zubuchen, die Sie aktuell benötigen. Unsere Assisted.IT-Pakete stehen Ihnen in den drei Varianten Bronze, Silver und Gold zur Verfügung – wählen Sie das Paket, das Ihre Anforderungen perfekt abdeckt.

Ihre Vorteile

- Garantierte Erreichbarkeit
- Schnelle Reaktionszeiten
- Maximale Transparenz
- Auf Wunsch proaktive Betreuung Ihres IT-Systems
- Hohe Flexibilität und Skalierbarkeit
- Support an 365 Tagen im Jahr
- Planbarkeit Ihrer IT-Kosten
- Zugriff auf zertifiziertes Expertenwissen

		Bronze	Silver	Gold
Systems Garantien	Anspruch auf den Systems Service Desk, Werktags von 07.00 bis 18.00 Uhr mit garantierter Reaktionszeit (ausgenommen 24.12. und 31.12.)	2h	1h	30min
	Garantierte Einsatzzeiten vor Ort bei Ausfällen von Priorität 1		4h	4h
	Anspruch auf den Systems 7-Tage-Plus-Support (365 Tage) - Details: systems.bz/service	✓	✓	✓
	Support für die definierten IT-Verantwortlichen beim Kunden	✓	✓	✓
Systems Mitarbeiter	Zugewiesener Sales Consultant	✓	✓	✓
	Zugewiesener IT System Manager		✓	✓
	Priorisierter Zugang zum 2nd Level Service Desk für die definierten IT-Verantwortlichen			✓
	Jährliches IT-Strategiemeeting vor Ort mit IT System Manager & Sales Consultant			✓
Endpoint Agent	Remote Zugriff für Systems Mitarbeiter über Systems Admin PC oder Server welcher physisch oder virtuell beim Kunden installiert wird. Ein Endpoint Agent inklusive. PC Kann auch gleichzeitig Monitoring PC mit Monitoring-Probe sein	✓	✓	✓
Systems Dienstleistungen	Garantieanfragen für Hardware, welche bei Systems gekauft wurde	✓	✓	✓
	Standarddokumentation für administrative Zugänge und Services	✓	✓	✓
Cyber Security: Monitoring, Cloud Backup & Endpoint Security	Managed Monitoring Advanced - Sensoren für individuelles Monitoring	Empfehlung		
	Managed.IT Backup Premium für Server (lokal und cloud)	optional		
	Managed.IT Backup für Clients	optional		
	Managed.IT Backup für Microsoft 365	optional		
	Managed.IT Antivirus Basic für Clients und Server	optional		
	Managed.IT Antivirus Advanced für Clients und Server	optional		

Stundenpaket

Systems Stundenkontingente zu vergünstigten Konditionen	obligatorisch
---------------------------------------------------------	---------------

Nähere Informationen und Details sind im entsprechenden SLA-Dokument (Service Level Agreement) oder den AGBs auf der Webseite ersichtlich. Weitere Services auf Anfrage.

Service Desk - 365 days

+39 0471 180 18 18

service@systems.bz

www.systems.bz/service

