

IT FOR BUSINESS



**Support &
Stundenpakete**

Support & Stundenpakete

Mit den neuen Support & Stundenpaketen von Siedl Networks, haben Sie die Möglichkeit über den Ihnen zur Verfügung stehenden Stundenpool (je nach Paket) neben Supportanfragen auch geplante Wartungsarbeiten oder Installationen abzuwickeln.

Die Pakete werden in Standard und Premium unterschieden. In den Premiumpaketen ist der Third-Level Hersteller Support inkludiert.

Leistung	Standard	Premium
Professionelle IT Dienstleistungen	x	x
Rabattierte Stundensätze	x	x
Reaktionszeit binnen 4 Stunden	x	x
Erreichbarkeit via Internet, Telefon, E-Mail	x	x
Minimierung des administrativen Aufwands	x	x
Einfache Budgetierung	x	x
Hersteller "Third Level Support"		x
Online Einsicht auf Stundenpool	x	x
Spesen bei Vor Ort Einsatz	x	x
Remotesupport via Internet, Telefon, etc.	x	x
Protokollierung der Supportanfrage	x	x
Monitoring der Backup Protokolle	x	x

Leistungsmatrix

Leistungen im Detail erklärt ...

Professionelle IT-Dienstleistungen

Alle Techniker sind auf unsere Herstellerprodukte (Fujitsu, Zyxel, Novell SuSE Linux, Univention, Scalix, Zarafa, SEP Sesam, Kaspersky) ausgebildet und zertifiziert. Diese Zertifizierungen werden jährlich erneuert und aktualisiert.

Rabattierte Stundensätze

Je nachdem für welches Paket Sie sich entscheiden, erhalten Sie bis zu 30% Rabatt auf unsere Dienstleistungen. Die aktuellen Preise entnehmen Sie bitte der Preisliste für Supportpakete.

Reaktionszeit binnen 4 Stunden

Wer rasch hilft, hilft doppelt, so ist unsere Devise. Das Siedl Networks Supportpaket beinhaltet eine Reaktionszeit von 4 Stunden während eines Werktages zu unseren Öffnungszeiten. Die aktuellen Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte von unserer Website. Nach den Öffnungszeiten bzw. am Samstag, Sonn- und Feiertag erfolgt die Reaktion am nächsten Werktag.

Erreichbarkeit via Internet, E-Mail, Telefon

Ihre Supportanfrage können Sie ganz einfach per E-Mail an support@siedl.net schicken, anrufen unter 0043 2732 71545 0 oder auf unserer Website unter „services“ erstellen.



Minimierung Ihres administrativen Aufwand

Durch das Siedl Networks Supportpaket, erwerben Sie ein Stundenkontingent. Es muss nicht für jede einzelne Anfrage ein Auftrag, Lieferschein und Rechnung erstellt werden. Dies minimiert Ihren administrativen Aufwand im Controlling und in der Buchhaltung und vereinfacht den Workflow zwischen Ihren IT-Administratoren und den Siedl Networks Technikern.

Einfache Budgetierung

Das Siedl Networks Supportpaket ist ein Fixpreis-Angebot. Da die Stunden nicht verfallen und kein Ablaufdatum haben, können Sie genau kalkulieren. Auch Lohnanpassungen und Stundensatzerhöhungen treffen das Supportpaket nicht.

Hersteller „Third Level Support“

Beim Premium Paket ist auch der Third Level Support von unseren Herstellern inkludiert. Diese sind: Fujitsu, Zyxel, Novell SuSE Linux, Univention, Scalix, SEP Sesam, Kaspersky. Sollten wir eine Supportanfrage selber nicht lösen können und den Hersteller hierfür benötigen, dann ist auch dieser Support für Sie kostenlos inkludiert.

Kostenkontrolle – 7 x 24h Weblogin auf das Stundenkonto

Ihr Supportpaket wird auf ein Stundenkonto gebucht. Dieses können Sie jederzeit online auf unserer Website aufrufen und den aktuellen Kontostand überprüfen. Zusätzlich können Sie auch die Tätigkeiten der Techniker online abrufen. Welcher Techniker hat an welchem Tag was gemacht und wie lange hat er dafür benötigt?

Wegzeiten bei Vororteinsätzen

Bei einem Vororteinsatz sind die Spesen (Kilometergeld, Diäten, usw.) inkludiert. Es wird nur die Anfahrts- und Rückfahrzeit vom Stundenkonto abgebucht ohne einer zusätzlichen Spesenrechnung.

Remotesupport per Internet, E-Mail, Telefon, Netviewer, SSH und VPN-Zugriff

Der Remotesupport kann per telefonischer Anweisung, SSH Zugriff auf den Server, E-Mail für div. Anfragen, Netviewer Sitzung auf einen Windows PC oder Server oder auch via VPN Zugriff durchgeführt werden.

Protokollierung der Supportanfrage

Die gesamte Kommunikation welche an support@siedl.net wird über das Ticketsystem genau protokolliert und dokumentiert. So kann zu jeder Supportanfrage genau nachvollzogen werden wie der Fall im Detail verlaufen ist.

Monitoring Ihrer Backup Protokolle

Das Supportpaket beinhaltet das kostenlose Monitoring Ihrer Backup Logs. Das Backupprotokoll wird automatisch per E-Mail zu uns geschickt und wir prüfen ob es ordnungsgemäß (lt. Protokoll) funktioniert hat. Im Fehlerfall verständigen wir den Administrator um eine rasche Problemlösung herbeizuführen.





Wiener Strasse 74
3500 Krems an der Donau

Tel: +43 (0) 2732 715 45
Fax: +43 (0) 2732 71545 99
office@siedl.net

www.siedl.net
www.watchbox.at