

Dienstleistungen

GEMANAGTE DIENSTLEISTUNGEN

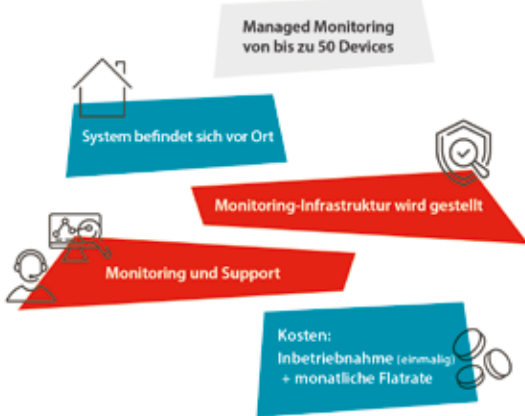
Dätwyler IT Infra hat sich als Anbieter zuverlässiger IT-Infrastrukturlösungen etabliert. Mit der Erweiterung des Portfolios um gemanagte Netzwerke und gemanagtes Monitoring unterstützt Dätwyler Organisationen dabei, sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren zu können.

Dätwyler bietet standardisierte **gemanagte Netzwerke** an, die auf Kunden mit bis zu 25 oder bis zu 75 Mitarbeitende angepasst sind. Des Weiteren sind individualisierte Lösungen verfügbar, die auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind. Dabei wird Wert auf hohe Performance und größtmögliche Sicherheit gelegt.

Diese Services sind perfekt aufeinander abgestimmt. Sie umfassen Beratung, Planung, Implementierung und Verwaltung des Netzwerks. So ist gewährleistet, dass alles reibungslos und sicher läuft. Dazu zählt auch die Überwachung des gesamten Netzwerks, um potenzielle Probleme und Angriffe frühzeitig zu erkennen und zu beheben. Ein zentrales Element der gemanagten Netzwerke sind die integrierten Sicherheitslösungen, die Schutz vor Cyberangriffen garantieren.

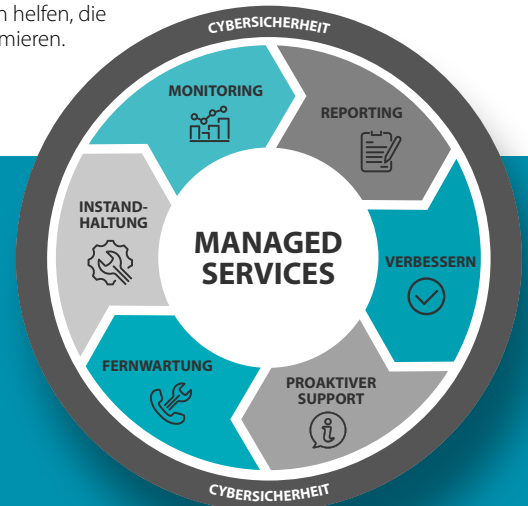
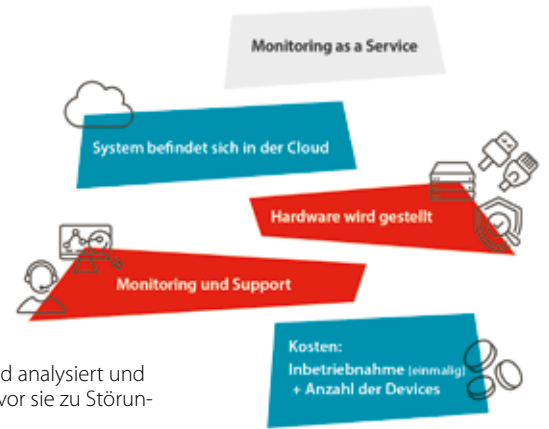


GEMANAGTE DIENSTLEISTUNGEN



Das **gemanagte Monitoring** und das **Monitoring-as-a-Service** von Dätwyler ermöglichen es Unternehmen, ihre IT-Infrastruktur rund um die Uhr überwachen zu lassen. Dabei werden kontinuierlich Daten der Netzwerke, Server, Anwendungen und Endgeräte gesammelt und analysiert und potenzielle Probleme identifiziert, bevor sie zu Störungen führen können.

Das Dätwyler Experten-Team liefert seinen Kunden zudem detaillierte Berichte, die ihnen helfen, die Leistung ihrer IT-Infrastruktur zu optimieren.



SERVICE-LEVELS FÜR GEMANAGTE DIENSTLEISTUNGEN

Leistungsumfang:	Service Basic	Service Premium	Service Premium+
Wartung der Netzwerk-Infrastruktur			
Wartung zu fest vereinbarten Zeiten/Jahr	6x	12x	12x
Wartungsarbeiten während der Bürozeiten, Mo – Fr, 08:00 – 17:00 Uhr	x		
Wartungsarbeiten außerhalb der Bürozeiten, Mo – Fr, 17:00 – 22:00 Uhr		x	
Wartungsarbeiten am Wochenende (Sa/So)			x
Ausführlicher Wartungsbericht	x	x	x
Support & Reaktionszeit			
Support-Hotline 5 x 9 h (Bürozeiten, Mo – Fr, 08:00 – 17:00 Uhr)	x	x	x
Kundenportal Ticketing-System 7 x 24 h	x	x	x
Garantierte Antwortzeit am nächsten Arbeitstag (NBD)*	x		
Garantierte Antwortzeit innerhalb 4 h*		x	
Garantierte Antwortzeit innerhalb 1 h*			x
Erweiterte Garantieleistung			
Garantierte Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Komponenten*	x	x	2 h
Reparatur- und Wartungskosten			
Kostenloser Support (inkl. kostenloser Vor-Ort-Support)			x
Monitoring			
Überwachung der im Service vereinbarten Komponenten und proaktive Reaktion innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit	x	x	x
Preise			
Fixe Inbetriebnahmekosten	x	x	x
Monatliche Flatrate	x	x	x

* Büro-Öffnungszeiten 08:00–17:00 Uhr