



ICT Support - Flexible Unterstützung zu fairen Preisen

Vertrauen Sie auf einen professionellen ICT-Support, der Sie in allen Belangen rund um Ihre IT-Infrastruktur unterstützt. achermann stellt Ihnen eine komplette Service Organisation zur Verfügung, wodurch das Bearbeiten von IT-Tasks noch einfacher und effizienter wird. Ob Sie über eine eigene IT-Abteilung verfügen und nur Teilaufgaben auslagern wollen - oder ob Sie sämtliche IT-Aufgaben outsourcen wollen, spielt dabei keine Rolle. Unser Leistungsumfang ist flexibel auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtet und wird in Form von klar definierten SLAs geregelt.

achermann unterstützt Sie bei alltäglichen - oder ganz spezifischen IT-Support-Aufgaben, sodass sich alle Anwender in Ihrem Unternehmen in besten Händen wissen. Unsere qualifizierten IT-Spezialisten springen für Sie ein, wenn Sie permanente- oder temporäre Vorort-Unterstützung im Betrieb benötigen. Profitieren Sie auf Wunsch von unserem «7x24h Pikettdienst», wenn Sie darauf angewiesen sind, dass betriebskritische Störfälle auch ausserhalb der Büroöffnungszeiten behandelt werden.

Interessiert? Dann zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren. Sie profitieren von langjähriger Erfahrung, standardisierten Prozessen und kurzen Reaktionszeiten im Supportfall. Die ideale Voraussetzung, damit Sie sich voll und ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können. **Total betreut.**

Unsere Services auf einen Blick

- ICT Helpdesk & Support
- ICT Vorort Support
- 7x24h Pikettdienst
- ICT Personalverleih

Auswahl an Leistungen

- Vollständiger 1st/2nd/3rd Level Support für Ihre IT-Infrastruktur
- Teilübernahme von Supportfällen bei Überlastung Ihrer IT
- User Management
- Hardware-Fehleranalyse
- Proaktives Monitoring
- Koordination von Drittanbietern
- Dokumentations-Pflege
- ...und vieles mehr

ICT Helpdesk & Support

Vertrauen Sie auf kompetenten IT Support, wenn Sie rasche Hilfe benötigen. Für sämtliche Anliegen rund um Ihre ICT-Infrastruktur und Benutzerfragen, steht Ihnen unser erfahrenes Support-Team per Telefon, E-Mail oder via Service Portal zur Verfügung. Bei anspruchsvollen Fällen unterstützen wir Sie auch direkt Vorort. Unser Service Portal hilft Ihnen, Ihre Serviceanliegen zentral zu verwalten und garantiert eine nahtlose Kommunikation mit unseren Spezialisten.

7x24h Pikettdienst

Mit unserem «7x24h Pikettdienst» bieten wir Ihnen einen Bereitschaftsdienst für Störfälle ausserhalb der Büroöffnungszeiten. Auf Wunsch wird Ihre ICT-Infrastruktur proaktiv überwacht und im definierten Fehlerfall automatisch ein Alarm abgesetzt.

ICT Personalverleih

Umstrukturierung, fehlende Expertise, kurzfristiger Personalmangel oder Engpässe in Projekten? Es gibt zahlreiche Situationen, in denen es sich lohnt, IT-Fachkräfte über einen externen Partner zu verpflichten. Nutzen Sie unsere Personal-Ressourcen für kurz-, mittel- und langfristige Einsätze und profitieren Sie vom hochkarätigen IT-Knowhow unserer Spezialisten.

Bereitschaftskosten Service Level Klassen

Service Level Klasse	Preis
Service Level Klasse «Bronze»	CHF 0.-/Mt.
Service Level Klasse «Silber»	CHF 95.-/Mt.
Service Level Klasse «Gold» (inkl. Pikettbereitschaft)	CHF 250.-/Mt.
Service Level Klasse «Platin» (inkl. Pikettbereitschaft)	nach Vereinbarung
Verrechnung des Aufwands erfolgt je nach Leistungsart	CHF 90.- bis 220.-/Std.

Kontakt

Nicola Lardieri
Leiter ICT



direkt +41 41 417 11 22
nicola.lardieri@achermann.swiss

Kontaktieren Sie uns

Gerne beraten wir Sie individuell und erstellen für Sie ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot.

Preisangaben

Alle Preise verstehen sich exkl. der gesetzlichen MwSt. Sämtliche aufgeführten Preise beziehen sich auf den Zeitpunkt der Herausgabe dieses Dokuments. Preisänderungen vorbehalten.

achermann Service Portal

The screenshot shows the Service Portal interface with a search bar at the top, navigation buttons for 'Supportfall eröffnen' and 'Anfrage einreichen', and a list of tickets. Two tickets are visible: #13253 (Exchange Statusmail) and #13254 (Neuer Drucker). Below the tickets are buttons for 'Neuen Supportfall eröffnen', 'Neue Anfrage stellen', and 'Ticket Übersicht'. At the bottom, there is a 'Meine Einstellungen' section.

Service Level Klassen

Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Umfang des Service Levels, welches achermann ict-services ag gegenüber dem Kunden zu erbringen hat. Im Rahmenvertrag werden die Service Klassen Silber, Gold und Platin speziell vereinbart. Erfolgt keine Vereinbarung, gilt die Service Klasse Bronze.

● Leistung ist Bestandteil der Service Level Klasse ○ Optionale Leistung - Kein Leistungsanspruch

Definition Service Level Klassen				
Leistungsbeschreibung	Bronze	Silber	Gold	Platin
Leistungen				
Support via Telefon, Remote	●	●	●	●
Vorort-Einsätze	●	●	●	●
Personliche Betreuung	-	ICT-Helpdesk	AM ¹ , TKB ²	GL ¹ , AM ¹ , SM ¹ , TKB ²
Anspruch auf Service Manager	-	-	○	●
Anspruch auf Service Meetings	-	-	1-2 /Jahr ³	3-4 /Jahr ³
Bereitschaft				
Supportzeiten ICT-Helpdesk (Montag - Freitag)	08.00 - 12.00 13.00 - 17.00	08.00 - 12.00 13.00 - 17.30	07.00 - 12.00 13.00 - 17.30	07.00 - 12.00 13.00 - 17.30
Reaktionszeit plus Erstintervention zu Supportzeiten ⁴	best effort	≤ 4h	≤ 2h	≤ 1h
Intervention Vorort für Standard-Support ⁵	best effort	best effort	priorisiert	hoch priorisiert
Reaktionszeit plus Erstintervention für 7x24h Emergency Support ^{1,2}	-	-	≤ 4h	≤ 1h
Laufzeit				
Feiertage	lokale + nationale	lokale + nationale	nationale	nationale
Mindestvertragsdauer	-	12 Monate	12 Monate	12 Monate
Kündigung	-	3 Monate	3 Monate	3 Monate
Kosten				
Verrechnung nach Aufwand ¹	●	●	●	●
Reisezeit	100%	50%	50%	50%
Fahrtspesen	0.70 -/km	0.70 -/km	0.70 -/km	0.70 -/km
Abo-Kosten pro Monat	CHF 0.-	CHF 95.-	CHF 250.-	nach Vereinbarung