



Managed Client Support Service - Flatrate Abonnement

Vertrauen Sie auf kompetenten IT Support, wenn Sie rasche Hilfe benötigen. Bei sämtlichen Benutzeranliegen rund um Ihre physisch- oder virtuell betriebenen Clients, hilft Ihnen unser erfahrenes Support-Team rasch und unkompliziert weiter. Dank dem monatlichen Pauschalpreis pro Benutzer haben Sie Ihre Kosten jederzeit im Griff.

Mit dem Managed Client Support Service kümmern wir uns um sämtliche Client bezogenen Anliegen Ihrer Mitarbeitenden: Von der Entgegennahme von Supportanfragen über die Fehleranalyse und Behebung von Störungen bis hin zur Abwicklung von Garantiefällen. Unser Support Team erreichen Sie bequem via Telefon, E-Mail oder Service-Portal und die Lösung erfolgt zuverlässig innerhalb des vereinbarten SLA.

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.**

Die Leistungen im Überblick

- IT Service Desk
- Client Support
- User Management
- Garantie Handling

Ihre Vorteile

- Pauschalpreis pro Client/Monat
- Volle Kostenkontrolle
- Umfangreiches Leistungspaket für Ihre physisch- oder virtuell betriebene Client-Infrastruktur
- Kompetente Ansprechpersonen für Ihre Mitarbeitenden
- Hohe Verfügbarkeit via Telefon, E-Mail oder Service-Portal
- Zuverlässige Behebung von Störungen

IT Service Desk

Als erste Anlaufstelle und SPOC steht Ihnen für sämtliche Anliegen rund um Ihre Client-Infrastruktur unser ICT-Helpdesk & Support zur Verfügung. Das Support Team nimmt Ihre Anliegen entgegen, eröffnet Tickets und behebt Störungen von geringer Komplexität via Fernwartung.

Client Support

Bei anspruchsvollen Störungen erfolgt via Fernwartung eine systematische Fehleranalyse bei physischen sowie virtuell betriebenen Clients. Falls für die Behebung der Störung notwendig, erfolgt der Einbezug von Fachspezialisten (2nd und 3rd Level).

User Management

Das User Management umfasst die Analyse und Behebung von benutzerbezogenen Störungen auf AD-Services und zentralen Diensten sowie die Verwaltung und Administration von Active Directory Objekten.

Garantie Handling

Bei defekten Clients übernehmen wir für Sie die Abwicklung von Garantiefällen und Abklärungen mit dem Lieferanten. Zudem stellen wir Ihren Client nach Garantieabwicklung bis und mit OS und der achermann Standardsoftware zur Nutzung bereit.

Richtpreise nach Client Hardware Typen:

Hardware Typ 1	Hardware Typ 2	Hardware Typ 3	Hardware Typ 4
IGEL Zero Clients	HP Desktop PC	HP Notebook	Non-Standard
hoch standardisierte Client-Hardware	standardisierte Client-Hardware	minimal standardisierte Client-Hardware	keine standardisierte Client-Hardware
ab CHF 22.50 pro Client/Monat	ab CHF 25.00 pro Client/Monat	ab CHF 30.00 pro Client/Monat	ab CHF 39.50 pro Client/Monat

Kontakt

Adrian Distel
Leiter Operation & Betrieb



direkt +41 41 417 12 63
adrian.distel@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

Managed Client Support Service

Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung ist wesentlicher Bestandteil des „Service-Vertrag Managed Client Support Service“. Das Dokument regelt die im Standard enthaltenen sowie nach Aufwand verrechenbaren Leistungen während den regulären Supportzeiten.

● Standard-Leistungen (im Preis inbegriffen) ○ Verrechnung nach Aufwand

Definiertes Leistungspaket Managed Client Support Service		
IT Service Desk	Entgegennahme und Eröffnung von Tickets im IT Service Management Tool	●
	Sorgfältige Kategorisierung der Tickets sowie Abklärungen der Dringlichkeit	●
	Ertelung von Auskünften zu Tickets	●
Client-Support	Basis Fehleranalyse und Behebung der Störungen ¹ via Fernwartung (10 Minuten)	●
	Koordinative Unterstützung externer Dienstleister beim Beheben von Störungen (10 Minuten)	●
	Abwicklung, Planung und Umsetzen von Anfragen und Änderungen ²	○
	Systematische Fehleranalyse von Störungen bei physischen sowie virtuell betriebenen Clients via Fernwartung	●
	Behebung der Störungen auf Basis der Fehleranalyse bei physischen sowie virtuell betriebenen Clients	●
	Einbezug und Koordination der zuständigen Fachspezialisten (2nd und 3rd Level Support)	●
	Inventarisierung der physischen sowie virtuell betriebenen Clients	●
	Lösungsorientierte Kommunikation zum Kunden (Statusupdate)	●
	Fahrgeweg für vor Ort-Einsatz ³	○
	Installation von Drittsoftware und Behebung von Störungen, welche durch Drittsoftware verursacht wurden	○
User Management	Patch- und Updatemanagement der Basis-Software	○
	Analyse & Behebung von benutzerbezogenen Störungen auf AD-Services & zentralen Diensten ⁴	●
	Verwaltung und Administration von Active Directory Objekten (Benutzergruppen, Gruppen, Berechtigungen etc.) ⁵	●
	Analyse & Behebung von benutzerbezogenen Störungen mit Microsoft Outlook oder Microsoft Online ⁶	●
	Sicherstellung von Spam & Virusschutz	●
	Unterhalt der Core- und Serverinfrastrukturen (AD-, Exchange-, Terminal-Server, Storage, Netzwerk, etc.)	○
	Abwicklung von Garantiefällen und Abklärungen mit dem Hersteller/Lieferanten	●
	Aktualisierung der Kundendokumentation und Inventarisierung	●
	Bereitstellung des Clients bis und mit OS und der achermann Standardsoftware	●
	Sicherstellung der Kommunikation zwischen Kunde und achermann	●
Garantie Handling	Umweltchonendes und fachgerechtes Entsorgungsverfahren	●
	Fahrgeweg für vor Ort-Austausch	○
	Anfallende Hardware Kosten	○
	Sicherung von lokal gespeicherten Daten und Bereitstellung von Drittsoftware	○