



IT Support Services Dinotronic Supportvertrag (DSV)

IT Support Services: Dinotronic Supportvertrag (DSV)

Die Dinotronic Supportlösung für individuelle Bedürfnisse bei Bereitschafts- und Reaktionszeiten auf ausgewählte Leistungseinheiten.

Ihre Herausforderung.

IT-Abteilungen stehen heute vor vielfältigen Herausforderungen: Die Technologie schreitet fort, immer mehr Prozesse werden elektronisch gesteuert und bestehende IT-Infrastrukturen müssen ständig an den neuesten Stand angepasst werden. Modernisierungen sind ein Problemkreis, der zunehmend durch einen neuen erweitert wird, denn Mobility und die Cloud, Social Media und Big Data führen dazu, dass sich Geschäftsprozesse und geschäftskritische Daten zunehmend der eigenen Kontrolle entziehen.

Von bestehenden und potenziellen Sicherheitslücken über technische Störfälle bis hin zum komplexen Ausfall ganzer Prozesse: Die Gefahren für Unternehmen sind gross und benötigen viel mehr Aufmerksamkeit als früher. Daher kommen Unternehmen und ihre IT-Teams heute nicht mehr darum herum, IT-Risiken proaktiv zu managen. Ein wichtiger Baustein dafür ist die 24/7-Überwachung der Betriebssicherheit von Infrastrukturen, Prozessen und Daten – einschliesslich eventuell nötiger Eskalationsprozesse. Vom IT-Personal erfordert dies ausgeprägte Fach- und Methodenkompetenz und viel Erfahrung.

Um den Anforderungen nach Verfügbarkeit und einer entsprechenden Lösung bei Eskalation gerecht zu werden, brauchen Unternehmen heute einen verlässlichen und kompetenten Ansprechpartner für den notwendigen Support.

Unsere Lösung.

In vier Stufen bietet der Dinotronic Supportvertrag garantierte Bereitschafts- und Reaktionszeiten, die für gewünschte Leistungen aus den Bereichen IT Infrastructure Services und ausgewählten IT Security Services individuell wählbar sind. Während die Bereitschaftszeiten vom Standard «Montag bis Freitag 7-18 Uhr» bis hin zur «24/7-Überwachung» reichen, können Reaktionszeiten von 12 bis maximal zwei Stunden nach Meldung vereinbart werden.

Lösungsvorteile.

- Support, HelpDesk, Systemüberwachung und Eskalation
- Frei wählbare Lösungseinheiten
- Entlastung der internen IT-Ressourcen
- Transparente, kalkulierbare IT-Kosten
- Garantierte Bereitschafts- und Reaktionszeiten
- Permanente Systemüberwachung
- Mehr Sicherheit dank Prävention (periodische Systemüberprüfungen)
- Privilegierte Behandlung von Supportvertragskunden

Dinotronic Mehrwert.

- Systemüberwachung inkl. proaktive Interventionen
- Support für Infrastrukturkomponenten
- Support im Information Security Management
- Unterstützung beim Evaluieren von Security Threats
- Single Point of Contact
- Support durch erfahrene, motivierte Experten

Lösungsanforderung.

- Schriftliche Dokumentation
- Dinotronic Health Check

Leistungsumfang

Basis Komponenten

IT Infrastructure Services	Auswahl der individuellen Komponenten aus dem Lösungsbereich IT Infrastructure: <ul style="list-style-type: none">• Office und Exchange• Enterprise Vault, Backup Exec Storage• Mobile Device Management (MDM), Mobile Application Management (MAM)• XenApp und XenDesktop, Hyper-V, App-V• System Center, Altiris• AD und Windows Server• HP Procurve Switch, Aruba WLAN, Netscaler
IT Security Services	Auswahl der individuellen Komponenten aus dem Lösungsbereich IT Security: <ul style="list-style-type: none">• DLP und PGP• SEP• Juniper Firewall, SMS Passcode, SMS, SMG und CSP

Basis Bereitschaftszeiten

Stufe 1	Montag bis Freitag, 7.00 bis 18.00 Uhr	Faktor 1
Stufe 2	Montag bis Freitag, 7.00 bis 23.00 Uhr	Faktor 1.2
Stufe 3	Montag bis Samstag, 7.00 bis 23.00 Uhr	Faktor 1.4
Stufe 4	Montag bis Sonntag, 24 Stunden	Faktor 2

Optionen Reaktionszeiten

Stufe 1	12 Stunden	Faktor 1
Stufe 2	8 Stunden	Faktor 1.2
Stufe 3	4 Stunden	Faktor 1.5
Stufe 4	2 Stunden	Faktor 2

Optionen Systemüberwachung

Systemüberwachung	Sämtliche vereinbarten Komponenten werden permanent überwacht und sorgen damit während den definierten Bereitschafts-/Reaktionszeiten für eine proaktive Fehlerbehebung.
-------------------	--

Option Health Check / periodische Systemüberprüfung

Systemüberprüfung	Um das Risiko von Ausfallzeiten weiter zu reduzieren sowie mögliche Fehlkonfigurationen erkennbar zu machen, bieten wir periodisch eine präventive Systemüberprüfung auf Basis unserer laufend aktualisierten Checklisten an. In der Regel werden die Arbeiten vor Ort nach vorgängiger Terminvereinbarung durchgeführt.
-------------------	--