

Übersicht Servicevertrag

Im allnet Servicevertrag liefern wir Ihnen Services zu Ihren **Vorort-Systemen** oder Sie können **Managed Services** aus der Cloud beziehen.

Services für Vorort-Systeme

Der Servicevertrag gewährleistet eine maximale Effizienz der ICT-Systeme mit einer klaren Kostenstruktur. Die System- und Betriebskosten können durch den Servicevertrag massgeblich optimiert werden.

allnet betreibt Ihre ICT-Systeme vollumfassend und Sie können sich auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- § regelmässige Kosten- und Optimierungs-Analyse
- § zielgerichtete Beratung und optimale Betreuung
- § bedarfsgerechte Wartungsarbeiten, nur sofern nötig
- § kundenaher, unkomplizierter Unterstützung mit schnellen Reaktionszeiten
- § automatisierte Überwachung von System-Funktionen inkl. Alarmierung
- § flexible Dienstleistungen mit fixen Grundkosten ohne Reise-Spesen

Im Servicevertrag enthaltene Leistungen	
System-Prüfung	Netzwerk, Server und Clients ein- oder zweimal pro Jahr
System-Inventar	Einsatz von Inventar-Software
Beratung	jährliches Beratungsgespräch Rückblick, Stand, Zukunft
Fernwartung	auf allen Systemen
Reaktionszeit 8 Stunden	Varianten 2 oder 4 Stunden
Proaktive Störungsmeldung	per E-Mail & SMS
Kundennähe	keine Reise-Spesen für Vorort-Einsätze ab einem halben Tag Arbeitsdauer

Optionale Leistungen	
System-Monitoring	laufende Überwachung von System-Funktionen
Microsoft Update Service	Überprüfung und Freigabe der Updates zur automatischen Installation
Anti-Virus Service	Anti-Virus Software inkl. Service
Anti-SPAM Service	Betrieb Anti-SPAM Gateway inkl. Mail-Backup
Backup Service	Backup-Operating für die Kunden-Systeme und Transfer der Backups zu allnet
Second-Level Support	Pauschale für technische Unterstützung und Fehlerbehebung
Wartungsarbeiten	pauschal nach Wartungsplan
Dienstleistungs-Guthaben	Stundenzahl frei wählbar, Rabatt-Stufen Dienstleistungs-Guthaben: ab 10 Stunden 4% Rabatt ab 50 Stunden 5% Rabatt ab 100 Stunden 6% Rabatt

Managed Services

allnet bietet mit den Managed Services eine umfassende Palette an Services die aus der Cloud bezogen werden können. Das Angebot beinhaltet spezifische Services wie allnet Hosted Exchange (HEX) oder allnet BOX bis zur allnet CLOUD, dem virtuellen Arbeitsplatz aus der Cloud.

Managed Service von allnet	
allnet HEX	Hosted Exchange, Mail- und Collaboration-Service basierend auf Microsoft Exchange Server®
allnet BOX	Cloud-Speicher für das Speichern und den Zugriff auf Daten verschlüsselt über das Internet von allen gängigen Geräten
allnet CLOUD	virtueller Arbeitsplatz in der Cloud, Zugriff mit allen gängigen Geräten verschlüsselt über das Internet
allnet COM	virtuelle Telefon-Anlage, Nutzung mit Telefon, Smartphone-App oder Softphone
allnet HOSTING	Web-Hosting, Daten-Standort Schweiz

Detaillierte Informationen zu den Managed Services sind aus den jeweiligen Fact Sheets ersichtlich. Für weitere Auskünfte steht Ihnen das allnet-Team jederzeit gerne zur Verfügung.