

## Ihre Vorteile

- Definiertes Supportkontingent (für z.B. Einspielen von Updates, Konfigurationsänderungen, Policy-Änderungen, etc.)
- Telefon-, Remote- und E-Mail-Support, reversionssicherer Remote-Zugriff (Remote Management)
- Qualifizierte Ansprechpartner mit definierten Supportzeiten
- On-Demand Patch-Service
- Regelmäßige Reportings
- Call-Tracking bis zur Problemlösung
- Service Desk in Ihrer Zeitzone und in Ihrer Sprache

## SIE WOLLEN MEHR ERFAHREN?

Ihr persönlicher Ansprechpartner berät Sie gerne und findet mit Ihnen heraus, welches Konzept am besten zu Ihnen passt.

+49 (89) 45 24 24-100  
sales@indevis.de  
www.indevis.de

## INDEVIS TECH SUPPORT SUPPORT SERVICES NACH ITIL STANDARD

Für unsere Produkte und Lösungen bieten wir unseren Kunden umfassende Support-Services nach ITIL-Standard. Wenn Sie ein technisches Problem haben, stehen wir Ihnen mit unserem *indevis Tech Support* kompetent zur Seite. Jede Störungsmeldung erhält ein Trouble Ticket und wird damit dokumentiert und überwacht. Über die Ticketnummer ist der aktuelle Bearbeitungsstatus einer Störung jederzeit einsehbar.

### OPTIMIERUNG IHRER BETRIEBSQUALITÄT

Der *indevis Tech Support* sichert Ihnen eine kontinuierliche Optimierung Ihrer Systemumgebung und Sie profitieren von unserem umfassenden Wissen im Bereich IT-Sicherheit und Netzwerk. Der *indevis Tech Support* umfasst die Behandlung von Incidents und Standard Changes auf Systeme und Funktionen, die durch einen käuflichen Erwerb beim Hersteller lizenziert sind.

### KLASSIFIZIERUNG VON SUPPORT-ANFRAGEN

Gemäß des Industriestandards ITIL werden eingehende Support-Anfragen nach folgenden Kriterien klassifiziert:

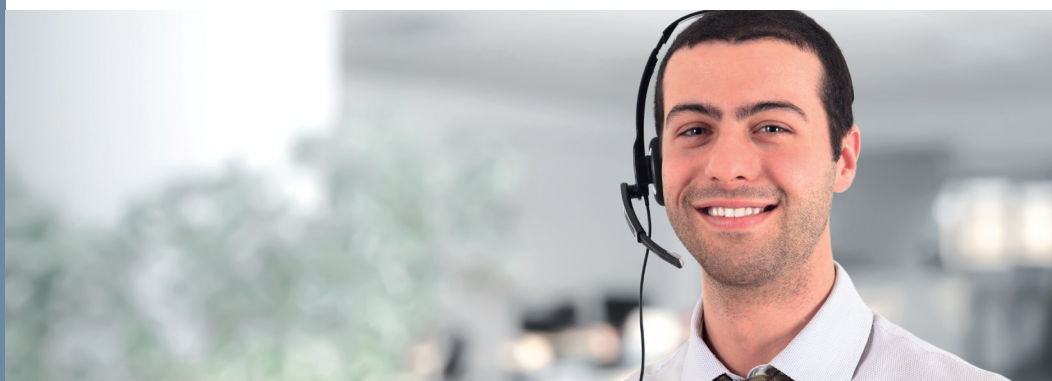
**a) Incidents:** Ereignisse, die den standardmäßigen Betrieb eines Systems oder Services tatsächlich oder potenziell unterbrechen oder deren standardmäßige Qualität vermindern.

**b) Standard Changes:** Standardisierte Änderungen, für die innerhalb der *indevis* genaue Verfahrensanweisungen existieren und die mit gleichbleibender Qualität wiederkehrend durchgeführt werden können. Pro System gibt es eine fest definierte Liste an Standard Changes.



**c) Non-Standard Changes:** Nicht standardisierte Änderungen, die auf Projektbasis zu planen sind und bei denen unter Umständen eine individuelle Risikobewertung notwendig ist.

**d) Sonstige Beratungsanfragen:** Incidents, Standard Changes und kleine sonstige Beratungsanfragen werden direkt im *indevis* 1st und 2nd Level Support bearbeitet. Non-Standard Changes werden zur Projektplanung intern an unser System Consulting Team weitergeleitet. Neben der priorisierten kurzfristigen Behebung der Incidents analysieren wir auch deren Ursache („Root Cause Analysis“ gemäß ITIL Problem Management), um gleichartige Vorfälle langfristig zu vermeiden.



## LEISTUNGSTUFEN DES INDEVIS TECH SUPPORT

Die Leistungsstufen unterscheiden sich in der Reaktionszeit. Sie gelten innerhalb unserer Geschäftszeiten, wobei eine Leistungserbringung über diesen Zeitraum hinaus nach Absprache und mit rechtzeitiger Ankündigung möglich ist. Wir bieten unseren Tech Support in den Varianten **Platin, Gold, Silber, Bronze, Best Effort** und als **Diamant Support**. In der Diamant-Stufe steht der indevis Tech Support an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr zur Verfügung (24x365).

**Qualifizierte Ansprechpartner:** Mit dem *indevis Tech Support* kann sich Ihre Organisation auf hochqualifizierte Supportmitarbeiter verlassen. Die Bearbeitung Ihres Tickets erfolgt durch einen Experten, der Ihr Netzwerk bereits kennt, und sich innerhalb einer definierten Reaktionszeit um Ihr Problem kümmert.

**On-Demand Patch Service:** Ein Hersteller-Support geht davon aus, dass Systemumgebungen vor der Behebung eines Problemfalls auf den aktuellen Patchlevel gebracht werden. Diese Aufgabe übernimmt der *indevis Tech Support* für Sie. Das Testen und die Ermittlung, die Beschaffung und das Einspielen der notwendigen Patches werden von indevis erledigt.

**Dokumentationspflege:** Der *indevis Tech Support* verfügt über die vollständige Dokumentation der installierten Systeme und deren Konfiguration. Vertrags- und Seriennummern werden ebenfalls zentral vorgehalten und verwaltet und erlauben die unmittelbare Bearbeitung durch indevis sowie die Weitergabe an den/die Hersteller im Wartungsfall.

**Vertragsmanagement:** Wartungsverträge mit unterschiedlichen Laufzeiten werden von unserem Vertragsmanagement herstellerübergreifend überwacht. Über alle bei uns abgeschlossenen Hersteller-Wartungsverträge informieren wir Sie rechtzeitig vor Ablauf der Herstellerwartung mit einem Vertrags-Verlängerungsangebot. Somit stellen wir sicher, dass Ihre Wartungsverträge dokumentiert sind und Supportlücken vermieden werden.

**Knowledge Base:** Unser *indevis Tech Support* verfügt über eine umfassende Knowledge Base auf der Basis eines modernen Ticket Systems. Somit haben Sie immer Zugriff auf den aktuellen Bearbeitungsstatus Ihrer Anfragen.

### Unsere Support-Stufen:

Leistungsstufe	Reaktionszeit
Diamant	2 Stunden (24x365)
Platin	2 Stunden (10x5)
Gold	4 Stunden (10x5)
Silber	8 Stunden (10x5)
Bronze	24 Stunden (10x5)
Best Effort	Keine feste Zusage (best effort); es wird aber versucht, innerhalb von maximal einer Woche zu reagieren.

## Über die indevis GmbH

Die BSI-zertifizierte indevis IT-Consulting and Solutions GmbH bietet seit 1999 IT-Sicherheits-, Datacenter- und Netzwerk-lösungen, flankiert von professionellen Consulting-, Management- und Support-Dienstleistungen. Dabei erfüllt indevis sowohl die Anforderungen der Wirtschaft als auch die von öffentlichen Behörden und Hochschulen.

Als einer von Deutschlands führenden Managed Security Service Providern ist indevis der Partner für IT-Sicherheit und Netzwerktechnik für Unternehmen jeder Größe und Branche – denn IT Sicherheit passiert nicht von alleine, sondern muss strategisch geplant werden.

indevis betreibt zwei Niederlassungen: in München und Hamburg. Weitere Mitarbeiter agieren von mehreren Standorten über Deutschland verteilt aus.



indevis IT-Consulting and Solutions GmbH

Irschenhauser Straße 10  
81379 München

Tel. +49 (89) 45 24 24-100  
Fax: +49 (89) 45 24 24-199

sales@indevis.de  
www.indevis.de