K-IS SYSTEMHAUS
UNTERNEHMENSGRUPPE

MANAGED SERVICE

IT SERVICE FLATRATE

Entspannen Sie sich.
Wir erledigen den Rest.

Unsere Angebote für eine sorgenfreie IT-Umgebeung.

MANAGED SERVICE

Managed Service umfasst die Bereitstellung und Überwachung von IT-Diensten **zu einem festen monatlichen Betrag**. Damit haben Sie Ihre IT-Umgebung im Griff – und Ihre Kosten auch. Durch permanentes Monitoring werden Problemherde frühzeitig erkannt und schnellstmöglich behoben.

Einfach gesagt: Wir sorgen dafür, dass Sie ein stabiles System haben, mit dem Sie ohne Probleme arbeiten können.

Wählen Sie aus unserem Angebot die für Sie passende Edition – vom kostenlosen Monitoring bis hin zur vollumfänglichen Dienstleistungs-Flatrate.

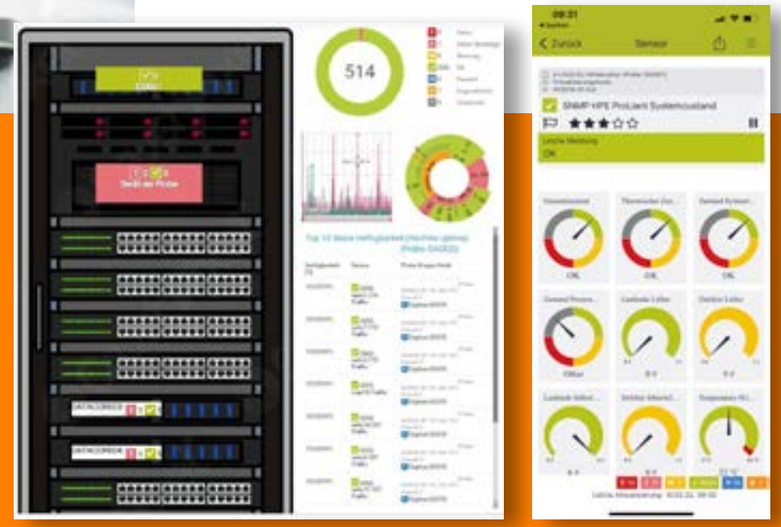
Dienstleistungen: Was ist enthalten?

In der Bronze-, Silber- und Gold-Edition werden **alle Fehler**, die in Ihrer IT-Umgebung auftreten, über die pauschal enthaltenen Dienstleistungsstunden kostenfrei behoben. (Weitere Infos auf Seite 4.)

Die Platin-Edition ist unser Rundum-sorglos-Paket und enthält eine komplette Dienstleistungs-Flatrate, die für Fehler und Verbesserungen in Anspruch genommen werden kann. Unsere Experten kümmern sich um alle Arbeiten, die in Ihrer IT-Umgebung anfallen (s. Leistungsübersicht), Sie kümmern sich einfach nur noch um Ihr Business. (Weitere Infos auf Seite 7.)

Ihre Vorteile mit Managed Service.

- monatliche feste und kalkulierbare Kosten
- Entlastung der Mitarbeiter durch direkte Problembehandlung
- Entlastung des/der internen IT-Verantwortlichen
- frühzeitige Problemerkennung durch permanentes Monitoring
- fest definierte und zugesicherte Reaktionszeiten
- Ansprechpartner für alle Mitarbeiter im Unternehmen
- Kontakt per Telefon, E-Mail und Online-Ticket-System
- monatliche Berichte über die Verfügbarkeit und Auslastung der gesamten IT-Infrastruktur



Wallchart und App-Ansicht

IT-Dienstleistungen zum monatlichen Festpreis.

MANAGED SERVICE für Server

ab 35,00 € / CHF pro Server pro Monat

KOSTENLOS

		Basic	Bronze	Silber	Gold	Platin
Dienstleistung	Fehler	-	0,25 h pro Server	0,75 h pro Server	1,25 h pro Server	Flatrate*
	Verbesserungen	-	-	-	-	Flatrate*
Monitoring der Server [Sofern technisch möglich]		24x7	24x7	24x7	24x7	24x7
Monatlicher detaillierter Bericht		✓	✓	✓	✓	✓
Web-Zugriff auf Service-Status		✓	✓	✓	✓	✓
Alarmierungsart		App[1]	App[1]	App[1]	App[1]	App[1]
Reaktionszeit bei kritischen Fällen[2]		-	8 h	5 h	2 h	2 h
Reaktionszeit bei sonstigen Fällen		-	max. 48 h	max. 48 h	max. 24 h	max. 24 h
Verteilung kritischer Sicherheitsupdates		-	optional	optional	✓	✓
Servicezeiten[3]		MO – FR 09:00 – 17:00 Uhr	MO – FR 09:00 – 17:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr
24/7-Erreichbarkeit		-	optional	optional	optional [15% Nachlass]	optional [30% Nachlass]
BeyondTrust-Zugang[4]		-	optional	optional	5 Systeme inkl.	✓
E:B:S Silber-Edition [Emergency & Backup Service][5]		-	optional	optional	✓ [24/7-Erreichbarkeit]	✓ [24/7-Erreichbarkeit]
SLA [Service Level Agreement]		-	-	Service Call inkl.	SLA 1 inkl.	SLA 1 inkl.
Dokumentation der Serverumgebung		-	-	-	-	✓
Online-Backup		-	-	-	-	✓

[1]Android oder iOS

[2]Reaktionszeit bei unternehmenskritischen Problemen [wenn mehr als 5 Benutzer nicht arbeiten können].

[3]außer an Feiertagen im Bundesland des Dienstleisters

[4]BeyondTrust Secure Remote Access bietet Ihnen die Möglichkeit des privilegierten Fernzugriffes auf Ihre Systeme.

[5]Sollten Sie Opfer eines IT-Sicherheitsvorfalls sein, ist schnelles Handeln entscheidend. Unser Emergency & Backup Service ist Ihre Absicherung für den Notfall.

*Ausnahme: Major Releases

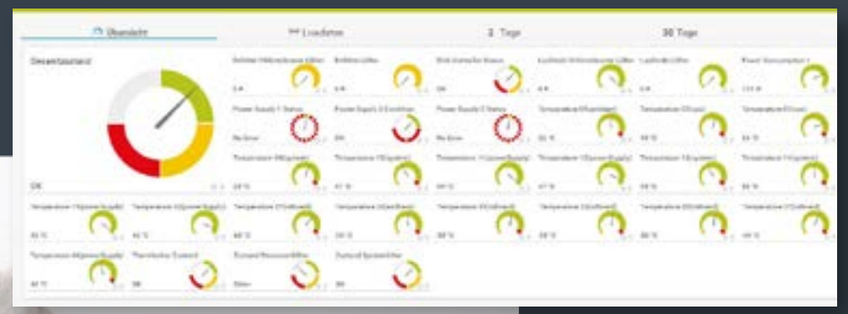
Managed Service Platin-Edition

Legen Sie die Verantwortung für Ihre IT-Umgebung in die Hände unserer Experten und kümmern Sie sich nur noch um Ihre wichtigen Aufgaben.

Sollten Sie Interesse an garantierten und schnellen Reaktionszeiten, bevorzugter Behandlung und erweiterter Erreichbarkeit [auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten, bis hin zum 24×7-Support] haben, schließen Sie einfach zusätzlich ein **SLA*** [Service Level Agreement] mit uns ab. Wir beraten sie gern.

*gilt auch für alle weiteren Komponenten auf den folgenden Seiten. Ist in Silber bis Platin bereits enthalten.

Sensor-Systemzustand



Graphenansicht einer CPU-Auslastung

MANAGED SERVICE für Clients

ab 12,00 € / CHF pro Client pro Monat

		Bronze	Silber	Gold	Platin
Dienstleistung	Fehler	1 Stunde pro 10 Clients	Flatrate	Flatrate	Flatrate
	Verbesserungen	-	-	-	Flatrate*
Monitoring der Clients		✓	✓	✓	✓
Web-Zugriff auf Service-Status		-	✓	✓	✓
zusätzliche Leistungen der Gold-Edition		-	-	✓	✓
Servicezeiten[1]		MO – FR 09:00 – 17:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr
24/ Erreichbarkeit		optional	optional	optional [15% Nachlass]	optional [30% Nachlass]

Zusätzliche Leistungen: Client Gold- & Platin-Edition

- Anlegen, Ändern und Löschen von:
  - Usern und Gruppen
  - E-Mail-Adressen und E-Mail-Gruppen
  - Berechtigungen im AD
  - Postfächern
  - öffentlichen Kalendern
- Zurücksetzen von Passwörtern
- Anpassen und Checken von Signaturen und Spam-Mails
- Zuweisen von Citrix-Applikationen an Benutzer
- Support-Kontakt zu anderen Hard- und Softwareherstellern
- Priorisieren von Calls

*Ausnahmen bei Clients: Keine Major Releases beim Betriebssystem. Neue Rechner / Drucker / TCs maximal 5% der Gesamtanzahl pro Monat.

[1]außer an Feiertagen im Bundesland des Dienstleisters

IHR RUNDUM-SORGLOS-PAKET.

Warum Managed Service?

Die **Pflege und Instandhaltung** einer IT-Umgebung ist selbst für Profis eine anspruchsvolle Aufgabe, zumal im Zuge der digitalen Transformation **immer mehr Geräte, Systeme und Lösungen** konfiguriert und überwacht werden müssen.

Fehler schleichen sich zumeist leise und über einen längeren Zeitraum ins System ein. Wenn sie endlich erkannt werden, können sie oft nur mit großem Aufwand behoben werden.

Verlassen Sie sich in Zeiten des Fachkräftemangels auf die Erfahrung und das Know-how unserer Experten. Auch **bestehende IT-Abteilungen** können durch unsere Unterstützung ohne aufwändige und teure Trainings entlastet und immer auf dem aktuellen Stand gehalten werden. Lagern Sie Standard-Aufgaben aus, sodass sich Ihre Fachleute auf ihre wichtigen Aufgaben konzentrieren können.

Was bedeutet „Fehler“ / „Verbesserung“?

Ganz einfach gesagt: Alles, was vorher funktioniert hat und nun nicht mehr funktioniert, wird von uns als Fehler-Ticket angelegt. Als Verbesserung werden alle anderen Arbeiten eingestuft, z.B. die Installation / Wartung von Software, das Anlegen weiterer User usw.

MANAGED SERVICE für Switches

ab 39,00 € / CHF pro Gerät pro Monat

		Bronze	Silber	Gold	Platin
Dienstleistung	Fehler	-	-	1 h	Flatrate
	Verbesserungen	-	-	-	Flatrate für alle Änderungen der Konfiguration [inkl. kritischer Updates]
Monitoring		24x7	24x7	24x7	24x7
Backup		-	✓	✓ Change Management	✓ Change Management
Reaktionszeit bei kritischen Fällen		4 h	4 h	2 h	1 h
Servicezeiten*		MO – FR 09:00 – 17:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr
24/7 Erreichbarkeit		optional	optional	optional [15% Nachlass]	optional [30% Nachlass]

für USVs

ab 39,00 € / CHF pro Gerät pro Monat

		Bronze	Silber	Gold	Platin
Dienstleistung	Fehler	-	-	1 h	Flatrate
	Verbesserungen	-	-	-	Flatrate [inkl. Anpassungen der Shutdownsequenz]
Monitoring		24x7	24x7	24x7	24x7
Reaktionszeit bei kritischen Fällen		-	4 h	2 h	1 h
Ausfalltest		-	-	-	jährlich
Servicezeiten*		MO – FR 09:00 – 17:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr
24/7 Erreichbarkeit		optional	optional	optional [15% Nachlass]	optional [30% Nachlass]

für Firewalls

ab 149,00 € / CHF pro Gerät pro Monat

		Bronze	Silber	Gold	Platin
Dienstleistung	Fehler	-	1 h	2 h	Flatrate
	Verbesserungen	-	-	-	Flatrate [außer Austausch im Rahmen von Neubeschaffung / Projekt]
Monitoring		24x7	24x7	24x7 [inkl. IPS/IDS, DOS Protection, Webfilter]	24x7 [inkl. IPS/IDS, DOS Protection, Webfilter, VPN site to site]
Backup		✓	✓	✓ Change Management	✓ Change Management
Reaktionszeit bei kritischen Fällen		4 h	4 h	2 h	1 h
Verteilung kritischer Sicherheitsupdates		-	-	✓	✓
Revision		-	-	jährlich	halbjährlich
Servicezeiten*		MO – FR 09:00 – 17:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr
24/7-Erreichbarkeit		optional	optional	optional [15% Nachlass]	optional [30% Nachlass]

für NetScaler ADC

ab 149,00 € / CHF pro Gerät pro Monat

		Bronze	Silber	Gold	Platin
Dienstleistung	Fehler	-	1 h	2 h	Flatrate
	Verbesserungen	-	-	-	Flatrate [außer Austausch im Rahmen von Neubeschaffung / Projekt]
Monitoring		24x7	24x7	24x7 [inkl. SSL/TLS Cipher, Security Header]	24x7 [inkl. SSL/TLS Cipher, Security Header]
Backup		✓	✓	✓ Change Management	✓ Change Management
Reaktionszeit bei kritischen Fällen		4 h	4 h	2 h	1 h
Verteilung kritischer Sicherheitsupdates		-	-	✓	✓
Revision		-	-	jährlich	halbjährlich
Servicezeiten*		MO – FR 09:00 – 17:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr	MO – FR 08:00 – 18:00 Uhr
24/7-Erreichbarkeit		optional	optional	optional [15% Nachlass]	optional [30% Nachlass]

*außer an Feiertagen im Bundesland des Dienstleisters

K-IS SYSTEMHAUS UNTERNEHMENSGRUPPE

Seit 1996 steht die K-iS Systemhaus Unternehmensgruppe für ganzheitliche Betreuung in allen IT-Fragen. Als zertifizierte Fachkräfte bieten wir kleinen, mittelständischen und großen Unternehmen IT-Lösungen, die auf deren individuelle Anforderungen zugeschnitten sind: ein komplettes Portfolio aus Planung, Consulting, Implementierung, Support und Entwicklung.

MANAGED SERVICE

Kontaktieren Sie uns!

D-Siegen: +49 271 31370-45
D-Simmern: +49 6761 9321-45
D-Freiburg: +49 7681 47409-80
D-Berlin: +49 30 20005970-0
D-Kassel: +49 5677 228999-0
CH-Basel: +41 55 53610-26
AT-Salzburg: +43 662 202299-3

sales@k-is.com www.k-is.com

Stand: März 2025