

Service Level Agreements

Das Problem

Wenn es einmal brennt, möchte man, dass die Feuerwehr sofort anfängt zu löschen. Doch was ist, wenn die Feuerwehr zu mehreren Einsätzen ausrücken muss? Wie schön wäre es also, wenn man einen Vertrag mit der Feuerwehr hat der garantiert, dass man im Falle eines Brandes zuerst gelöscht wird. Leider verhält es sich in der IT ebenso – Ein durch den Hersteller freigegebenes Update kann bei vielen Unternehmen gleichzeitig zu Problemen führen – Es wäre also Wünschenswert, dass der IT-Dienstleister in Ihrem Unternehmen bevorzugt mit der Störungsbeseitigung beginnt.

Die Lösung

Wir als EnBITCon halten genügend Personal vor, damit wir uns priorisiert um Ihre Anfragen und Störungen kümmern. Somit stellen wir sicher, dass Ihre Anfragen und Störungen innerhalb fester Reaktionszeiten bearbeitet werden. Je nach Unternehmensszenario können Sie aus einer breiten Palette an Service Level Agreements auswählen. Somit sind unsere Service Level Agreements so individuell wie Ihr Unternehmen und leisten somit einen großen Beitrag zum reibungslosen Betrieb Ihrer IT-Systemlandschaft.



Sie möchten, dass wir Ihre Supportanfragen priorisiert behandeln?



Für Sie ist eine garantierte schnelle Bearbeitung Ihrer Support Anfrage unternehmenskritisch?



Sie können nicht lange auf die Behebung Ihrer Störmeldung warten?

Unser Lösungsvorschlag

Wir als Ihr IT-Dienstleister garantieren Ihnen zu den unten genannten Zeiten die nachfolgenden Reaktionszeiten

Bitte wählen Sie die für Sie passende Lösung aus:

Mo – Fr in der Zeit von	8 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
09:00 – 17:00 Uhr	☐ 99 €	☐ 249 €	☐ 749 €
07:00 – 20:00 Uhr	☐ 199 €	☐ 499 €	☐ 1499 €
Add-On für Samstag			
09:00 – 17:00 Uhr	☐ 99 €	☐ 199 €	☐ 499 €
07:00 – 20:00 Uhr	☐ 149 €	☐ 299 €	☐ 749 €

Hiermit beauftrage ich die hier von mir ausgewählte Lösung*.

Es gelten die aktuellen AGB sowie die besonderen Vertragsbedingungen für Dienstleistungen zu finden auf www.enbitcon.de/Rechtliche-Informationen/AGB/

Ort, Datum

Unterschrift

* Die Mindestlaufzeit für alle Pakete beträgt 12 Monate. Beträge werden nachschüssig monatlich fällig und werden per SEPA Lastschrift eingezogen. Alle Preise verstehen sich netto zzgl. der ges. MwSt. Stand 09/2022

Unsere Leistungen im Überblick

- Garantierte Reaktionszeiten für eröffnete Anfragen oder Störungen
- Priorisierte Störungsbehebung der Managed Services
- jährlicher Jour Fixe Termin
- Quartalsweiser Report über die Reaktionszeiten



Telefon: +49 228 - 33 88 89 - 0

info@enbitcon.de | www.enbitcon.de