ISO GRUPPE
IT | Systems · Solutions · Services

Servicevertrag – Standby Support

In **Urlaubszeiten** ist Ihre IT-Abteilung überlastet?
Bei **Krankheit von IT-Personal** können nicht alle IT-Themen von Kollegen übernommen werden?
Der **Betrieb Ihrer IT** hängt von einzelnen Köpfen ab?

Wir haben die Lösung. Regional. Erfahren. Individuell.

Unser Service – Ihr Nutzen

Ihre Lösung: Standby Support

- Übernahme von 1st und 2nd Level Support bei geplantem und ungeplantem Unterstützungsbedarf
- Supportorganisation mit Ticketsystem, Monitoring, Dokumentation
- klare Supportwege mit definierten SLAs und Ansprechpartnern

Ihre Vorteile mit ISO-Mainfranken:

- belastbare Supportprozesse, auch in Urlaubs- und Krankheitszeiten
- kein eigener Aufbau von IT Personal für Ausfallzeiten
- Auswertungen, Dokumentation und Pauschalpreise für mehr Transparenz des IT-Supports

Wählen Sie Ihr Paket in Bronze, Silber oder Gold

Wählen Sie Ihr Service-Level	ERREICHBARKEIT	REAKTIONSZEIT	SUPPORT
BRONZE	Mo-Fr. 08:00–16:00 Uhr	16 Stunden	Implementierung Ticketsystem, grundlegende Dokumentation, 1st und 2nd lv. Support
SILBER	Mo-Fr. 08:00–20:00 Uhr	8 Stunden	zusätzlich: Monitoring, Quartalsauswertung zu 1st und 2nd lv. Support
GOLD	24/7	4 Stunden	zusätzlich: Inventarisierung HW und SW, monatliche Auswertung zu 1st und 2nd lv. Support

Für weitere Informationen wenden Sie sich an **Julian Borg**:
Tel. +49 (931) 90 87 90 - 17
julian.borg@iso-gruppe.com