



# IT Support-Services

Klare Leistungen und planbare Kosten

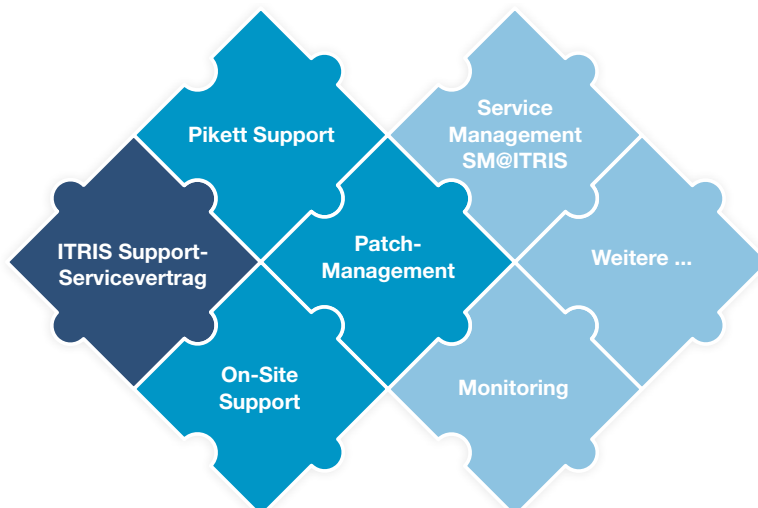


**Mit den Support-Services der ITRIS One AG decken Sie sämtliche Bedürfnisse für Support und Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur ab. Dank individuellen Optionen erhalten Sie das für Ihre Anforderungen optimale Service-Paket.**

Klare Leistung und Planungssicherheit bei definierten Kosten. Ihre IT Infrastruktur wird täglich kontrolliert – nach Aufwand oder zu einem fixen Preis. Der Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur durch ITRIS One garantiert eine stabile, performante und verfügbare Systemumgebung. Unsere massgeschneiderten Support-Services dienen als Basis und können mit zusätzlichen Services optional ergänzt werden.

### Teile des ITRIS-Supports

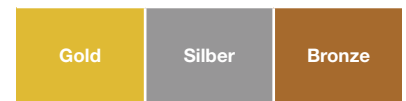
Von der eigenen IT – unterstützt mit ausgewählten ITRIS-Services – bis zum Outsourcing.



Vom eigenen Betrieb bis zum Outsourcing

### Gold, Silber und Bronze:

Support-Services der ITRIS One AG gibt es für die Bereiche Netzwerk & Security, Back-End und Front-End.



Netzwerk & Security



Back-End

(Server, Storage, etc.)



Front-End

(Client, Drucker, etc.)



## Basisleistungen

### Abdeckzeit

Mo–Fr 07:00–17:30 Uhr  
(exkl. schweizweite Feiertage)

### Leistungen

- Störungsbearbeitung /-behebung durch ITRIS Serviceorganisation (1<sup>st</sup> Level bis 3<sup>rd</sup> Level, Hersteller)
- «Single Point of Contact» (Service Desk) für Supportfall und Triage zu bestehenden Partnern
- Definierte Interventionszeiten
- Standardisierte ITIL-Prozesse (Incident-, Problem- und Change-Management)
- Transparente Kommunikation zu Ticketstatus respektive Änderungen
- Pflege der Systemdokumentation

### Interventions- und Zielzeiten

	Gold	Silber	Bronze
Interventionszeit bei Incidents	2h	4h	8h
Zielzeit für Start Bearbeitung von Changes	<1d	<3d	<5d

### Emergency Changes

Schnellstmöglich. Abhängigkeit vom Risiko und dem Wartungsfenster des Kunden.



### ITRIS One AG

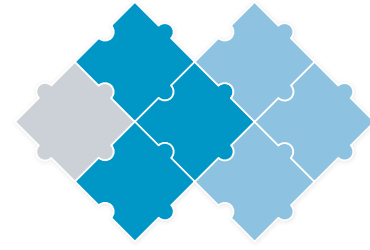
Hauptsitz  
Industriestrasse 169  
CH-8957 Spreitenbach

Tel. +41 56 418 64 64

Mail [one@itris.ch](mailto:one@itris.ch)

Web [www.one.itris.ch](http://www.one.itris.ch)

Für Sie vor Ort sind wir ausserdem in weiteren Niederlassungen in Chur, Gland, Gossau, Lamone, Reinach, Tagelswangen, Urtenen-Schönbühl.



## Optionale Services

Nur in Verbindung mit einem Support-Servicevertrag.

### Pikett Support

- Support bei Störungen (24/7) als Ergänzung zum Support-Servicevertrag
- Vor-Ort-Unterstützung falls technisch notwendig
- Klare Kostenkontrolle durch bedarfsgerechte Einsätze

### Abdeckzeit Servicedesk (24/7):

- Mo–Fr 17:30–07:00, Sa–So 24h  
(inkl. schweizweite Feiertage)

### Reaktions- und Interventionszeiten:

- Reaktionszeit (Incidents): qualifizierte Kundenrückmeldung durch Pikettleister (SLA 1h)
- Interventionszeit (Incidents): spätester Beginn der Störungsbearbeitung (SLA 2h)

### On-Site Support

Unterstützung und Entlastung im Betrieb der IT-Infrastruktur, damit Sie sich auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Kann halbtages- oder ganztagesweise bezogen werden.

### Patch Management Services

Aktuelle Release-Stände garantieren den Gewinn an Sicherheit und stellen die Herstellerunterstützung sicher. Sicherheitslücken werden zeitnah geschlossen und verringern die Angriffsfläche.

### Service Management – SM@ITRIS

- Sicherstellung des IT-Betriebs
- Kontinuierliche Verbesserung der IT-Services
- Kontrolle und Überwachung der IT-Prozesse
- Reporting (IT-Services)
- Service Delivery Meetings

### Monitoring

Prävention durch frühzeitige Erkennung möglicher Störungen: Aktion statt Reaktion. Steigerung der Verfügbarkeit und Betriebssicherheit 24/7 (setzt Pikett voraus).