



## SERVICEKOSTEN PRO MONAT

KMU 100 Messpunkte	CHF 110.–
Zusätzliche 10 Messpunkte	CHF 10.–
Enterprise 1000 Messpunkte	CHF 1233.–

## EINMALIGE KOSTEN FÜR VERTRAGSKUNDEN

KMU	keine
Enterprise	keine

## KOSTEN FÜR NEUE KUNDEN

Falls ein neuer Kunde ausschliesslich den Monitoring Service in Anspruch nehmen möchte, werden die einmaligen Kosten nach Beurteilung der IST-Situation definiert.

- sämtliche Preise verstehen sich in CHF exkl. MwSt.
- Mindestvertragsdauer 24 Monate
- Verrechnung quartalsweise im Voraus
- definitiv verbindliche Preise werden im IT-Service-Vertrag festgelegt

**FAZIT:** Der Online Monitoring Service für eine professionelle und sinnvolle Überwachung der IT-Systeme erhöht die Verfügbarkeit der Applikationen und ist für kleinere und mittlere Unternehmen beinahe unerlässlich. Der Rundumservice deckt alle nötigen Einrichtungen ab, der Kunde benötigt somit keinerlei zusätzliche Infrastruktur oder Know-how.



# ONLINE MONITORING SERVICE



## IHR NUTZEN

- ✓ 7x24h Online Überwachung Ihrer IT-Infrastruktur
- ✓ Erhöhte Verfügbarkeit und Sicherheit Ihrer IT
- ✓ Früherkennung: Fehler werden behoben, bevor sie sich negativ auswirken
- ✓ Automatische Alarmierung bei Schwellwerten oder Ausfall von Komponenten
- ✓ Pauschaler Vollservice



## IHR IT-SYSTEM TAG UND NACHT IN BESTEN HÄNDEN

**Mit der zunehmenden Digitalisierung und der steten Abbildung von Unternehmensprozessen in der Applikationslandschaft nimmt die Wichtigkeit einer top funktionierenden IT-Infrastruktur zu. Die Verfügbarkeit dieser Dienste ist somit immer öfter ein Muss. Eine professionelle Überwachung der Systeme ist die Ideallösung.**

Dank dem Online Monitoring Service werden Fehler frühzeitig erkannt und behoben. Beispielsweise wird eine Störung oder gar ein Ausfall einer Harddisk im Server erkannt und kann so präventiv ersetzt werden, bevor es zum Stillstand des Systems kommt. Ein weiteres Beispiel ist die frühzeitige Meldung über knappe Speicherkapazitäten. So kann eine nötige Erhöhung der Systemkapazität bereits ausgelöst werden, bevor die Applikationen blockiert werden. Fällt ein Systemteil unerwartet total aus, löst dies beim Service Desk der informatica automatisch die nötigen Alarmmeldungen aus. Dadurch kann umgehend reagiert und die Störung mit sehr kurzer Reaktionszeit bearbeitet werden. Auf Wunsch auch am Wochenende, damit am Montag wieder alles reibungslos läuft.



## BACKUP UND MONITORING

Der Monitoring Service stellt zudem sicher, dass das Backup der Nutzungs- und Systemdaten täglich geprüft wird. Letztendlich ist ein sicher funktionierendes Backup der «letzte Notnagel» und sichert die wertvollen Daten Ihrer Unternehmung. Opportunitätskosten bei einem einzigen Stillstand der IT-Systeme übersteigen die Präventionskosten des Monitoring Services bei Weitem.

Das Monitoring System wird zentral bei der informatica gemanaged. Die IT-Infrastruktur des Kunden wird 74 x 24 h überwacht. Ein sogenannter «Probe» liefert die vordefinierten Messdaten laufend an das zentrale Managementsystem, bei dem die entsprechenden Auswertungen automatisiert vorgenommen werden. So verfügt das Servicedesk der informatica über die aktuellen wichtigen Systeminformationen wie: «Backup ok», «Verfügbarkeit 98 %», «Arbeitsspeicher 32 GB», «Speicherauslastung ok» etc. Bei Abweichungen von Schwellwerten oder gar Störungen kann informatica sehr schnell die Prävention oder die Störungsbehebung in die Wege leiten.



## «SERVICE DESK INFORMATICA»

informatica verfügt über einen modernen Service Desk mit Support-Dienstleistungen, welche rund um die Uhr zur Verfügung stehen.

Der Service Desk nimmt sämtliche Störungen entgegen und überprüft die Situation im First Level über den Fernzugriff. Kann das Problem nicht sofort gelöst werden, wird der Second Level Support aufgegeben. Durch den zuständigen Engineer wird das Problem via Remote oder vor Ort gelöst. Die Intervention erfolgt unter Einhaltung der vereinbarten Wartungsleistungen. Bei Bedarf wird ein Third Level Support aufgegeben. Dieser erfolgt durch den Hard- bzw. Softwarelieferanten oder durch den Systempartner von informatica unter der Einhaltung der vertraglich vereinbarten Third Level Supportleistungen.