

## IT Vertretung, damit Sie entspannt Urlaub machen können



### IT Urlaubs- und Krankheitsvertretung

#### Highlights

- **Überprüfung Ihrer täglichen Datensicherung**
- **Kontrolle der kritischen Log Dateien**
- **Kompetente Unterstützung durch Spezialisten**
- **Arbeiten nach Checklisten**
- **Benutzerverwaltung**
- **Protokollierung der durchgeführten Arbeiten**
- **Entlastung Ihres EDV Personals**

#### IT Urlaubsvertretung

Die funktionsfähige IT Landschaft sollte auch im Urlaubs- oder Krankheitsfall gewährleistet werden. Mit unserem Dienstleistungsangebot möchten wir Ihnen diese Garantie gerne anbieten. Wir kontrollieren und administrieren in Ihrer Abwesenheit die vorab definierten kritischen Server durch unsere Spezialisten. Durch unsere langjährige Erfahrung in den Bereichen User Help Desk, Hotlineunterstützung, Outsourcing sowie Call Management arbeiten wir nach fest definierten Checklisten für die Kontrolle Ihrer Systeme. Alle durchgeführten Arbeiten werden protokolliert und Ihnen nach dem Urlaub zur Verfügung gestellt.

### Leistungsbeschreibung im Überblick

- Definieren der zu kontrollierenden Server wie IBM Power i, VMWare ESX sowie Windows basierender Server
- Tägliche Kontrolle der Datensicherung
- Tägliche Kontrolle der vorher definierten Logdateien
- Auswertung der Logdateien und notwendige Maßnahmen durchführen
- Erstellung besonderer Arbeitsanweisungen mit dem Kunden für spezielle Server wie Archivierung usw.
- Protokollierung aller Tätigkeiten im Call Management System
- Definieren von Eskalationsstufen inkl. Liste aller Ansprechpartner
- Verwaltung von Benutzern und Druckern (Änderungen, Neuanlage usw.)
- First Level User Help Desk für die Anwender
- Erstellung eines wöchentlichen Reports über alle Tickets und deren Status
- Ausarbeitung von Updateplänen für kritische Patches der Infrastruktur (auf Anforderung)
- Aktuell geht es um 1x IBM Power i System, 2x VMWare ESX Server mit 8 VM's sowie Datensicherungsserver inkl. Bandlaufwerk
- 

### Voraussetzung

- Übersicht der zu kontrollierenden Server
- Netzwerkplan
- Prozessbeschreibung für das Kontrollieren der Server/virtueller Systeme sowie Datensicherung
- Eigene Benutzer ID mit notwendigen Rechten für die Kontrolle der Systeme
- Sicherer Zugriff auf Ihre Systeme z.B. über VPN
- Definieren von Arbeitsabläufen, Eskalationsstufen sowie Recoveryplänen ( kann auch von NCT erstellt werden, als kostenpflichtige Dienstleistung)

### Preisinformation

Montag – Freitag 08:00-17:00	350,- € pro Woche
Erweiterung der Servicezeiten	Auf Anfrage*
1 Mann/Tag Workshop für Einweisung, Liste der Systeme definieren, Ansprechpartner, Checklisten usw.	950,- € Einmalig