



SIGMA-IT

DIE DIGITALE ZUKUNFT IST JETZT.

FAQ

Desktop Management Basis

Leistungen:

Managed Service Inventarisierung
Managed Service Patch-Management
Managed Service Monitoring
Managed Service Fernzugriff
ohne zusätzliche Dienstleistungen
Preis pro PC (HW und virtuell)

Desktop Management Plus

Leistungen:

Managed Service Inventarisierung
Managed Service Patch-Management
Managed Service Monitoring
Managed Service Fernzugriff
Managed Service Fernwartungskosten
Störungsbeseitigungen u. Administrationstätigkeiten
per Fernwartung sind inkludiert
Preis pro PC (HW und virtuell)

Server Management Basis

Leistungen:

Managed Service Inventarisierung
Managed Service Patch-Management
Managed Service Monitoring
Managed Service Fernzugriff
ohne zusätzliche Dienstleistungen
Preis pro Server (HW und virtuell)

Server Management Plus

Leistungen:

Managed Service Inventarisierung
Managed Service Patch-Management
Managed Service Monitoring
Managed Service Fernzugriff
Störungsbeseitigungen u. Administrationstätigkeiten
per Fernwartung sind inkludiert
Preis pro Server (HW und virtuell)

Weitere Informationen hierzu finden Sie in unseren Definitionen unter Punkt 4.7.
https://www.sigma-it.de/wp-content/uploads/2022/05/Sigma-IT_Definitionen.pdf

Allgemeine Fragen

1. Was bedeutet UHD und SD?

- Service Desk (SD) - Der Kunde kann zur Aufrechterhaltung der IT-Struktur Leistungen bei der Sigma-IT GmbH abrufen. Zusätzlich stellt die Sigma-IT GmbH dem Kunden einen Userhelpdesk (UHD) zur Verfügung. Dieser fungiert als erste Anlaufstelle für Probleme der internen IT-Anwender. Sie erreichen unseren User Help Desk unter der Nummer: 07141/14126-112

2. Wie sind die Servicezeiten der Sigma-IT GmbH?

- Der Servicezeitraum ist von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr. In der Mittagspause von 12 Uhr - 13 Uhr werden nur absolut dringende Fälle angenommen. An gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg ist der Service nicht verfügbar.

3. Was bedeutet SLA?

- Service Level Agreement (Servicevertrag mit zeitlichen Zusicherungen). Hier wird definiert bzw. festgelegt, wie lange die jeweiligen Reaktionszeiten im Falle einer Störung oder eines Notfalls sind. Da diese sehr individuell vereinbart werden können, kontaktieren Sie für weitere Informationen unseren Vertrieb unter: vertrieb@sigma-it.de

4. Wie lange sind die Reaktionszeiten für eröffnete Tickets?

- Die Priorisierung der eingehenden Tickets erfolgt durch die Technische Einsatzplanung der Sigma-IT GmbH. Sie bekommen jeweils ein automatisches Statusupdate, dass Sie über den aktuellen Status Ihres Tickets informiert.

5. Was bedeutet TTR?

- (Time to React, Reaktionszeit) Hierunter versteht man die Reaktionszeit bzw. die Zeit, bis der jeweilige Techniker mit dem Bearbeiten ihres Tickets beginnt. Viele Tickets werden auch automatisiert über das Monitoring erstellt, sobald Handlungsbedarf erkennbar ist.

6. Wie kann ich eine Störungsmeldung übermitteln?

- Die Störungsmeldungen können auf folgenden Wegen übermittelt werden: Unter der bekannten Hotline-Nummer: +49 7141 141 26 – 112 oder unter der hilfe@sigma-it.de

7. Was sollte eine Störungsmeldung beinhalten?

Um die Bearbeitung Ihrer Störungsmeldung so reibungslos wie möglich zu gestalten, ist es wichtig die Störungsmeldung so umfangreich wie möglich zu schildern. Hier ein kleiner Leitfaden:

- Wer meldet die Störung?

- Wo (an welchem Arbeitsplatz) tritt die Störung auf?

- Bei welcher Anwendung / Programm tritt die Störung auf?

- Was ist genau geschehen? Welche Aktionen führten Sie aus und welche Reaktionen / Fehlermeldungen etc. erhielten Sie? Oftmals ist ein Screenshot (Tastenkombination: Shift + WIN + S (Windows); Command + Shift + 4 (MacOS)) sehr hilfreich.

- Ist der Fehler reproduzierbar? Trat er schon öfter auf?

- Tritt das Problem nur bei Ihnen auf (Wie lautet Ihr Windows Anmeldenname)?

Sind andere Kollegen auch betroffen?

- Wie und wen können wir bei Rückfragen kontaktieren?

8. Wie funktioniert die Fernwartung?

- Der Fernzugriff ist in allen Managed-Service-Verträgen der Sigma-IT GmbH enthalten. Sie können entweder mit unseren Technikern einen Termin für eine Fehlerbehebung vereinbaren, oder direkt über unsere Webseite eine Fernwartungs-Sitzung starten. Zur besseren Nachvollziehbarkeit der Arbeiten wird von der stattfindenden Sitzung ein Videoprotokoll erstellt. Dieses wird jedoch spätestens nach 30 Tagen wieder gelöscht.

9. Wann soll ich eine E-Mail an hilfe@sigma-it.de senden?

- Bei Störungen, die keinen direkten und unmittelbaren Handlungsbedarf erfordern und den täglichen Geschäftsablauf nicht direkt stören oder unterbrechen.

10. In welchen Fällen soll ich anrufen?

- Bei allen Störungen und Problemen, die den Geschäftsablauf unmittelbar beeinflussen und ggf. ein Weiterarbeiten be- oder verhindert.

11. Warum soll ich nicht direkt meinen "Lieblingstechniker" kontaktieren?

- Es freut uns sehr, dass Sie ihren "Lieblingstechniker" gefunden haben. Dennoch kann es vorkommen, dass dieser nicht im Haus oder gerade in anderen Projekten eingeplant ist. Um die Gefahr zu umgehen, dass ihr Anliegen untergeht oder verzögert bearbeitet wird, werden alle gemeldeten Störungen, etc. in unser Ticketsystem gebucht und anschließend einem geeigneten Techniker zugewiesen. Somit können wir eine lückenlose, transparente Dokumentation aller Maßnahmen und eine systematische und zuverlässige Bearbeitung gewährleisten.

12. Wieviele Sicherungssätze werden im Cloud-Backup gespeichert.

- 42. Diese bestehen aus 30 Tagessicherungssätzen und 12 Monatssicherungssätzen. Sichern Sie also 1TB von Ihrem Server halten wir 42 TB Daten im Rechenzentrum vor.

S.I.M.S - Managed Services

1. Was versteht man unter S.I.M.S?

Dies ist die Abkürzung für die **Sigma-IT Managed Services**.

2. Für was brauche ich Managed Services?

In der IT-Welt ändern sich sehr viele Dinge sehr schnell. Damit Sie sich nicht um die neuesten Updates, Sicherheitslücken oder anderes Organisatorisches kümmern müssen, gibt es die Managed Services. Diese halten, um es einfach auszudrücken, alles rund um Ihre IT zuverlässig am Laufen.

3. Welche Aufgaben beinhaltet der Managed Service der Sigma-IT GmbH?

- Unter dem Begriff Managed Service verstehen wir die verantwortungsvolle Übernahme Ihrer Verpflichtungen, die sich durch den Betrieb einer IT-Infrastruktur ergeben:

- Schnelle Reaktion auf bekannte Sicherheitsvorfälle durch unser Informations-Sicherheits-Management
- Updates installieren und prüfen (bei kritischen Sicherheitspatches ohne schuldhaftes verzögern) und Protokollierung
- Aufrechterhaltung des IT-Betriebs (Überwachung von Diensten und Hardware-Sensoren) und Protokollierung
- Tägliche Backup-Überprüfung (Ergebnisprüfung ohne Inhaltsprüfung) und Protokollierung

4. Was versteht man unter "Inventarisierung"?

- Das von der Sigma-IT GmbH eingesetzte Tool zur Überwachung der Server und Client Systeme (RMM, Remote Management) erstellt automatisch eine Inventardatenbank der Kunden-IT. Somit haben Sie und wir jederzeit einen sauberen Überblick über alle Geräte, Server, etc. in Ihrer IT-Landschaft.

5. Was wird alles inventarisiert?

- Hardware-Konfigurationen
- Installierte Software
- IP-Adressen und Netzwerk-Ports
- Dienste
- Userlogins

6. Was beinhaltet das Patch-Management?

- Das zeitnahe Einspielen aller sicherheitsrelevanten Updates und Sicherheitspatches auf den Systemen.
- Sicherheitsupdates (Windows & Microsoft Office – einzelne Programme / Server / Clients)
- Third-Party Patches wie:
 - Gängige Internetbrowser (Google Chrome, Opera, Firefox, Edge, etc.)
 - PDF-Software (Adobe Reader, Adobe Reader DC,...)
 - Und andere Software

7. Was ist unter Monitoring zu verstehen?

- Automatisiertes Überwachen der Funktionalität Ihrer Systeme und Prozesse. Sobald hier Probleme auftreten, wird automatisiert ein Ticket erstellt und bearbeitet. Proaktives Monitoring ist ein wesentlicher Teil der Sigma-IT Managed Services (S.I.M.S.). Hierzu wird eine Monitoring-Software auf Ihren

Systemen installiert. Diese sammelt Hard- und Softwareinformationen und übermittelt diese Daten unter Einhaltung höchster Sicherheitsstandards an unsere Server. Dort werden die Daten automatisiert ausgewertet. Mögliche und bestehende Fehler werden erkannt, analysiert und maschinell an unser Ticketsystem übermittelt und entsprechend eingetaktet. Die dafür anfallenden Fernwartungskosten werden nach den aktuell gültigen Stundensätzen in Rechnung gestellt.

8. Was ist in den Fernwartungskosten inkludiert?

Es gibt die Möglichkeit den Managed Service in der PLUS-Variante zu buchen. Diese beinhaltet bereits die anfallenden Dienstleistungskosten (gilt nur für das jeweilige Gerät wie z.B. Server, Client, etc. auf die dieses Paket gebucht wurde).

Oder Sie haben die Möglichkeit ein frei anpassbares, monatliches Stundenkontingent zu buchen. Dieses Kontingent erhalten Sie zu rabattierten Stundensätzen. Dieses wird ausschließlich zur Aufrechterhaltung Ihres IT-Betriebs verwendet.

-> Folgende Leistungen sind **nur** in der PLUS- oder Stundenkontingent-Variante **inkludiert**:

- Störungsbeseitigungen
- Administrationstätigkeiten, die zur Aufrechterhaltung ihres IT-Betriebs im Rahmen des Managed Services erforderlich sind

-> Folgende Leistungen sind **nicht inkludiert** und werden nach üblichem Stundensatz berechnet:

- Änderungen/Change
- Beratung/Consulting
- Alle anderen Dienstleistungen, die nicht zur Aufrechterhaltung des IT-Betriebes erforderlich sind

9. Muss jeder Server/PC-Arbeitsplatz ins Monitoring aufgenommen werden?

- Grundsätzlich empfehlen wir Ihnen alle ihre Geräte in das Monitoring aufzunehmen. Dies gewährleistet einen absolut reibungslosen Ablauf und Pflege ihrer IT. In unserem "PLUS-Modell" ist proaktives Monitoring enthalten. Für eine individuelle Beratung wenden Sie sich gerne an unseren Vertrieb unter: vertrieb@sigma-it.de

10. Wie funktionieren automatische Installationen von Sicherheitspatches?

- Auf Computern bzw. Client-Arbeitsplätzen werden die Updates ganz normal während des Betriebs zur Verfügung gestellt und durch eventuelle Aufforderungen zum Neustart installiert. Um den reibungslosen Geschäftsbetrieb nicht zu behindern, werden Server in der Regel außerhalb der Arbeitszeiten mit Updates versorgt. Hier werden nach Bedarf erforderliche Neustarts durchgeführt.

11. Wann erfolgt das Ausrollen von Major Releases oder neuen Softwareversionen?

- Das Einspielen von Major Releases und neuen Softwareversionen erfolgt, sobald diese verfügbar sind und meist, außerhalb der Geschäftszeiten, sodass ihr täglicher Betrieb dadurch nicht gestört bzw. unterbrochen wird.

12. Welche S.I.M.S.-Pakete gibt es und was kosten diese?

- Die detaillierten Inhalte unserer S.I.M.S.-Pakete inkl. den jeweiligen Preisen erfahren Sie von unserem Vertrieb. Diesen erreichen Sie unter vertrieb@sigma-it.de

Sollte Ihre Frage nicht beantwortet worden sein, dann senden Sie diese gerne mit dem Betreff "FAQ" an info@sigma-it.de.