

Wie wichtig ist es für Sie, bei kritischen IT-Störungen sofort eine qualifizierte Rückmeldung zu erhalten?

Wie viel produktiver können Sie arbeiten, wenn es bei IT-Problemen nur eine kurze Reaktionszeit gäbe?

Welche Kosten entstehen Ihnen aktuell durch lange Wartezeiten bei IT-Problemen – und wie ließen sich diese reduzieren?

Das Problem

Ohne ein klar definiertes Service-Level-Agreement (SLA) gibt es keine verbindliche Grundlage für die Priorisierung Ihrer IT-Anfragen. Dadurch ist insbesondere in kritischen Situationen nicht sichergestellt, wie schnell auf Störungen reagiert wird. Es kann zu erheblichen Verzögerungen kommen. Genau dann, wenn eine schnelle Lösung am dringendsten benötigt wird. Dies führt in der Praxis häufig dazu, dass Arbeitsabläufe unterbrochen werden, Ausfallzeiten sich verlängern und die Produktivität im Unternehmen sinkt. Im schlimmsten Fall kann sogar die Betriebskontinuität beeinträchtigt werden, da wichtige Systeme nicht rechtzeitig wieder verfügbar sind.

Die Lösung

Mit einem klar definierten Service-Level-Agreement (SLA) schaffen wir verbindliche und transparente Rahmenbedingungen für unsere Zusammenarbeit. Ein zentraler Bestandteil dabei sind garantierte Reaktionszeiten, die sicherstellen, dass Ihre Anfragen zeitnah und nach Priorität bearbeitet werden. Das bedeutet für Sie: Kritische IT-Störungen werden bevorzugt behandelt und schnellstmöglich bearbeitet, sodass Ausfallzeiten minimiert und Auswirkungen auf Ihr Geschäft so gering wie möglich gehalten werden. Dadurch erhalten Sie nicht nur Planungssicherheit, sondern auch die Gewissheit, dass im Ernstfall sofort gehandelt wird.

* Die Mindestlaufzeit für alle Pakete beträgt 36 Monate. Beträge werden monatlich fällig und die Abrechnung erfolgt jeweils durch Rechnungsstellung.

Alle Preise verstehen sich netto zzgl. ges. MwSt.

STAND 04/2025

Unsere Leistungen im Überblick

- Verbindlich festgelegte Reaktionszeiten
- Reduzierung von Ausfallzeiten durch schnelle und strukturierte Reaktion
- Schaffung von Planungssicherheit durch klare und verbindliche Vereinbarungen
- Priorisierte Bearbeitung kritischer IT-Störungen für maximale Reaktionsgeschwindigkeit

Unser Lösungsvorschlag

Wir als Ihr IT-Dienstleister bieten Ihnen abgestufte Service-Level-Optionen mit klar definierten Reaktionszeiten und transparenten monatlichen Kosten.

- Next Business Day **119€** Monat
- Reaktionszeit: 8 Stunden **229€** Monat
- Reaktionszeit: 4 Stunden **399€** Monat

Hiermit beauftrage ich die hier von mir ausgewählte Lösung*.

Es gelten die aktuellen AGB, diese finden Sie unter:
<https://www.agb.gmz.it.de>; (Passwort: Gmz_agB).

Ort, Datum, Unterschrift (Stempel)