

Wir stellen sicher, dass Ihre Systeme optimal eingesetzt werden und Up-to-Date sind.

Dabei reagieren wir nicht nur, sondern beugen auch vor!

Das Ergebnis ist transparent und messbar.



## Unsere **IT-Services** sind dynamisch, individuell und bieten Ihnen Sicherheit, Stabilität und Entlastung

### Die Herausforderung

In der dynamischen Geschäftswelt von heute ist ein effizienter Betrieb der IT-Systeme unerlässlich. Ausfälle und Störungen kosten Zeit, Geld und meist treten sie zu Unzeiten und unpassendstem Zeitpunkt ein. Dazu kommt, dass die passenden Ressourcen und das Know-how fehlen. Oft stellt man sich die Frage: "Wie betreibe ich meine IT am effektivsten, damit sie stets verfügbar, sicher und dazu noch kostengünstig ist?" Auch die Überlegung, die Verantwortung der IT-Systeme ganz auszulagern kann manchmal eine Option sein. BSR & Partner AG hat die optimale Lösung für Sie.

### Die Lösung

Entscheiden Sie sich für eines oder mehrere der BSR IT-Service Packages. Die Spezialisten der BSR & Partner AG

kümmern sich kompetent um Ihre Systeme, auf Wunsch sogar bis zu den täglichen Betriebsaufgaben und dies mit garantiertem Service-Level-Agreement. Sie als Kunde können sich auf Ihr Kerngeschäft fokussieren und sparen Zeit. Wir bieten Ihnen eine Auswahl an Support-Angeboten und Optionen, die sich flexibel an Ihre Bedürfnisse anpassen lassen. Unsere Services gibt es in drei Packages:

- ▶ **Support Service**
- ▶ **Assessment Service**
- ▶ **Managed Service**

Welches Package Sie auch wählen, es steht Ihnen eine garantierte Serviceorganisation mit definierten Services zur Verfügung, welche Ihren Betrieb und deren Eigenheiten kennen. Als BSR IT-Service Kunde steht Ihnen ein Single Point of Contact zur Verfügung der Ihnen

bei allen IT-Infrastruktur Fragen effizient weiterhilft. BSR & Partner AG unterstützt Ihre Kunden im gesamten IT-Lifecycle. Von Beratung und Design über Aufbau bis Betrieb und Wartung. Unsere Kernkompetenzen liegen in den Bereichen Datacenter, Virtualisierung und Microsoft Lösungen.

Sie möchten keinen weiteren Servicevertrag? Dann ist der Stunden Pool genau das richtige für Sie. Hierbei verfügen Sie über ein zeitlich unbefristetes Stunden Konto und können uns schnell und einfach Supportaufträge erteilen. Den Support stimmen wir passend genau auf Ihr Unternehmen und Ihre Bedürfnisse ab. Sie können Ihr IT-Budget bestmöglich nutzen und sich voll und ganz auf Ihr Business konzentrieren.

Lesen Sie auf der nächsten Seite mehr zu den einzelnen Servicemöglichkeiten.

## SUPPORT SERVICE

Die Spezialisten der BSR & Partner AG unterstützen die Kunden bei den IT-Betriebsaufgaben Ihrer Infrastruktur und stehen rund um die Uhr im Problemfall zur Verfügung. Mit diesem Paket beziehen die Kunden verbrauchsgerecht die Leistungen, die sie benötigen und BSR garantiert 1st, 2nd und 3rd Level Support.

### Leistungsumfang:

- ▶ Tel. Support bis 15 min kostenlos (Case / Supportfall)
- ▶ Remote Support via TeamViewer
- ▶ Support E-Mail Adresse & Pikett Telefon Nr.
- ▶ Unterstützung bei Case Handling
- ▶ Prüfen und Überwachen der Supportmeldungen
- ▶ Halbjährliches Review Mail (Kapazitätsnutzung / Wachstum, Performance Trends, Empfehlungen zu möglichen Updates)

### Vorteile:

- ▶ Einfache & Flexible Einsatzmöglichkeiten
- ▶ Klare Arbeitsabläufe
- ▶ Keine Mindestabnahme
- ▶ Garantierte Reaktionszeiten
- ▶ Kalkulierbare Kosten
- ▶ Reduzierter Stundensatz

SLA	Bronze	Silber	Gold	Gold Plus	Platinum
Service Zeit	5x8	5x11	5x11	7x24	7x24
Reaktionszeit	8 Stunden	4 Stunden	4 Stunden	2 Stunden	2 Stunden
Vor Ort	nächster Arbeitstag	nächster Arbeitstag	4 Stunden	4 Stunden	2 Stunden

## ASSESSMENT SERVICE

Sie sind sich unsicher, ob Ihre Infrastruktur zeitgemäss auf dem aktuellen Realeasestand ist oder wissen nicht, ob die Systeme noch genügend Platz und Performance für weiteres Wachstum zur Verfügung haben? All dies bieten wir Ihnen mit dem Assessment Service an.

### Leistungsumfang:

- ▶ Umfangreiche Analyse der Systeme, aufgeteilt in vier Phasen:
  - ▶ Phase 1: Information, Anforderungen und Zielsetzung des Assessments
  - ▶ Phase 2: Analyse der Infrastruktur, Datenerfassung aller Systeme
  - ▶ Phase 3: Auswertung, Dokumentation der Analyse, Zusammenfassung
  - ▶ Phase 4: Präsentation Keyfindings, Übergabe Report, Empfehlungen an Kunde

### Vorteile:

- ▶ Aufschlussreiche, detaillierte Informationen und Entscheidungsgrundlagen
- ▶ Umfassende Transparenz in die aktuelle Performance und Kapazitätsentwicklung
- ▶ Frühzeitiges Erkennen von Systemfehlern, Schwachstellen und Kapazitätsengpässen
- ▶ Herstellerübergreifende Beurteilung von der Infrastruktur
- ▶ Keine Beeinträchtigung des laufenden Betriebs
- ▶ Analyse von Effizienztechnologien und Darstellung des Optimierungspotenzials

## MANAGED SERVICE (Teil-Outsourcing)

Die BSR & Partner AG übernimmt für den Kunden die Betriebsaufgabe der IT-Infrastruktur als Managed Service, der Kunde konzentriert sich auf seine Kernkompetenz respektive Business. Die BSR & Partner AG übernimmt somit die Verantwortung der Systeme.

### Leistungsumfang:

- ▶ Verantwortlichkeit bei BSR & Partner AG
- ▶ Proaktive Überwachung
- ▶ Frühzeitige Erkennung von Fehlern und Problemen
- ▶ Soft- und Hardware Upgrades
- ▶ Übernahme des Case Handlings im Fehlerfall

### Vorteile:

- ▶ Kunde gibt Verantwortung ab und kann sich auf seine Kernaufgabe konzentrieren
- ▶ Garantiert statistische Betriebskosten Ihrer Infrastruktur
- ▶ Definierte Abläufe und garantierte Reaktionszeiten
- ▶ Reduktion der Betriebs- und Wartungskosten

BSR & Partner AG ist spezialisiert auf Agile Datacenter Lösungen sowie Dienstleistungen für mittlere und grosse Unternehmen. Dank unserer langjährigen Erfahrung mit Datacenter Lösungen und deren Management, sind wir in enger Zusammenarbeit mit den jeweiligen Technologie Providern in der Lage, performante und hochverfügbare Lösungen für die heutigen IT Anforderungen zu entwickeln, implementieren und zu betreiben.