



# SLA SERVICES VON HERR INFORMATIK

SICHERHEIT DURCH PRÄVENTION



## Die sichere und zuverlässige IT-Lösung für Ihr Unternehmen

IT-Systeme sind heute das Rückgrat jedes Unternehmens. Stabilität, Sicherheit und schnelle Reaktionszeiten sind entscheidend, um Geschäftsprozesse zuverlässig zu unterstützen. Mit unseren SLA Services stellen wir sicher, dass Ihre IT jederzeit verfügbar, geschützt und professionell betreut ist.

### Was ist ein SLA Service?

Ein Service Level Agreement (SLA) ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen Ihnen und HERR INFORMATIK. Darin sind die Qualität, Verfügbarkeit und Reaktionszeiten unserer IT-Dienstleistungen klar geregelt.

### Das bedeutet für Sie:



Sie wissen genau, **welche Services** Sie erhalten.



Sie können sich auf **definierte Reaktions- und Lösungszeiten** verlassen.



Sie profitieren von **transparenter Leistungsmessung** und regelmässigem Reporting.

Kurz gesagt: Ein SLA Service schafft Planungssicherheit, Stabilität und Verlässlichkeit für Ihre gesamte IT-Infrastruktur.

### Ihre Vorteile mit den SLA Services von HERR INFORMATIK



**Hohe Verfügbarkeit:** Betrieb von Servern, Netzwerken, Backups und Endgeräten rund um die Uhr (24/7 Monitoring).



**Planbare Kosten:** Klare Servicepakete, transparente Preise – keine versteckten Kosten.



**Schnelle Reaktionszeiten:** Kritische Incidents werden innert 2 Stunden bearbeitet.



**Komplette Betreuung:** Von Firewall über Netzwerk und Server bis hin zu M365 und Endgeräten.



**Proaktive Sicherheit:** Laufende Updates, Monitoring und präventive Massnahmen.



**Individuelle Anpassung:** Erweiterbare Services für wachsende Anforderungen.

# Möchten Sie mehr zu SLA-Services erfahren?



**Josip Corkovic**  
Co-CEO  
Head of Dev & Security  
+41 56 460 00 60  
admin@herr-informatik.ch

## Die Lösung auf einen Blick

### Leistungsbereiche

- **Connectivity & Netzwerk** – Betrieb & Wartung Firewall, VPN, Switches, Access Points
- **Server & Backup** – Betrieb und Wartung von virtuellen Servern und Backup-Infrastruktur
- **Endgeräte** – Betreuung von PCs, Laptops, Tablets, Druckern inkl. Betriebssystempflege
- **Cloud & Anwendungen** – Betrieb von Microsoft 365, 1st Level Support für Standardsoftware
- **Support Services** – Service Desk, Remote Support & Vor-Ort-Einsätze

### Service Levels (SLA)



#### Betrieb:

- Betriebszeit: 7×24 h
- Supportzeit: Mo–Fr 08:00–12:00 / 13:00–17:00



#### Reaktionszeit bei Incidents:

- Kritisch: 2h
- Hoch: 4h
- Mittel: 16h



#### Service Requests:

- Endgeräteinstallation: 5–20 Arbeitstage
- Softwareinstallation: 3–5 Arbeitstage
- Benutzer-Mutationen: 1–3 Arbeitstage

### Reporting

- Quartalsweise SLA-Reports
- Transparente Ticket- und Systemstatistiken
- Übersicht über Verfügbarkeit, Vorfälle und Massnahmen

### Warum HERR INFORMATIK?

- Langjährige Erfahrung in IT-Systemtechnik
- Persönliche Betreuung durch Spezialisten
- Kundenzufriedenheit im Fokus
- Services flexibel erweiterbar