



## IT-Service

Um Sie bei Ihren täglichen Aufgaben zu unterstützen und Ihr IT-Team zu entlasten, betreiben wir ein eigenes Rechenzentrum mit ServiceDesk. Die zertifizierten Experten unseres IT-ServiceDesk betreuen Ihre On-Premise-Umgebung bei Ihnen vor Ort, in unserem Rechenzentrum oder als Hybrid-Lösung. Das Leistungsspektrum reicht von der Administration, über den Support mit schneller Fehlersuche und Wiederherstellung von Systemen bis zur Unterstützung bei Service-Anfragen gegenüber Herstellern.

**IT for  
innovators.**

# Welcher IT-Service ist der Richtige?

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Basis IT-Service</b><br>★<br><br>ServiceDesk | <b>Advanced IT-Service</b><br>★★★<br><br>ServiceDesk<br>Wartungs- und<br>Patchmanagement | <b>Premium IT-Service</b><br>★★★★★<br><br>ServiceDesk<br>Wartungs- und<br>Patchmanagement<br>Proaktiver Betrieb<br>(Administration) |
|---|--|---|

## Basis IT-Service

Ideal, wenn Sie Ihre IT selbst betreiben und verantworten, jedoch in Einzelfällen Unterstützung benötigen.

- Permanente Präsenz eines Ansprechpartners mit festen Reaktionszeiten
- Verantwortung und Hoheit über die IT-Umgebung liegt bei Ihnen
- Reaktive Maßnahmen auf eingehende Tickets und Calls (2nd-, 3rd-Level)
- Zugriff auf unser umfassendes IT-Know-how

## Advanced IT-Service

Ideal, wenn Sie die IT-Verantwortung nicht komplett aus der Hand geben möchten, jedoch tiefgreifende und proaktive Unterstützung benötigen.

- Betriebsunterstützung der partiellen oder kompletten IT-Umgebung
- Unterstützung des IT-Betriebes (Wartungs- und Patchmanagement)
- Zugriff auf unser umfassendes IT-Know-how
- Entlastung Ihres IT-Personals und Unterstützung bei permanenten Engpässen
- Immer in Verbindung mit Monitoring

## Premium IT-Service

Ideal, wenn Sie den gesamten IT-Betrieb outsourcen möchten und proaktive Ent-störung wünschen.

- Vollumfänglicher Betrieb und Administration Ihrer IT-Umgebung
- Proaktive Fehlerbehebungen im Falle einer Systemstörung
- Konfigurationsanpassungen und laufende Optimierung Ihrer IT-Umgebung
- Wartungs- und Patchmanagement sowie kontinuierliche Prüfung des Betriebs-zustandes und der Funktionsfähigkeit
- Analyse von etwaigen Fehlern der Systeme bzw. Systemkomponenten, Über-prüfung der Ergebnisprotokolle
- Leistungen ServiceDesk:  
ServiceDesk mit angeschlossenen Ticketsystem, reaktive Bearbeitung von Anfragen und Störungsmeldungen
- Beratungsleistungen

## IT-Service durch zertifizierte Experten

Servicezeiten: Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr  
Reaktionszeit: 4 Stunden

## Portfolio IT-Service

- > Server und Storage
- > Virtualisierung
- > Groupware (MS 365)
- > Netzwerke (LAN/WLAN)
- > Backup und Restore
- > IT-Security
- > Firewall
- > Datenbanken
- > Telefonie
- > Clients
- > Domänen und Verzeich-nisdienste
- > Mobile Device Manage-ment



Sie möchten mehr über die Service-Leistungen unseres ServiceDesks erfahren? Sprechen Sie uns gerne an!

**ACP IT Solutions AG**  
Prüssingstraße 35  
07745 Jena

T +49 3641 287-0  
sales.jen@acp.de  
www.acp-gruppe.com