

ACP

XTECH

#besserDigitalArbeiten

SUPPORT  
PAKETE

ÜBERSICHT

IT for  
innovators.

Auf alles vorbereitet sein.

ÜBERSICHT SUPPORT PAKETE	Bronze	Silver	QuickSilver	Citrix Gold	Citrix Platinum
Ticketannahme	an Werktagen während der Kernzeit*, max. 4 Stunden	an Werktagen während der Kernzeit*, max. 2 Stunden	an Werktagen während der Kernzeit*, max. 2 Stunden	Mo - Fr 00.00 - 24.00 Uhr, max. 1 Stunden **	täglich 00.00-24.00 Uhr, max. 1 Stunden **
Arbeitsaufnahme	innerhalb 2 Werktage, nach Ticketannahme	innerhalb 1 Werktag, nach Ticketannahme	innerhalb 2 Stunden, nach Ticketannahme	innerhalb 2 Stunden, nach Ticketannahme ***	innerhalb 2 Stunden, nach Ticketannahme ***
Servicezeit	an Werktagen während der Kernzeit, Ticketbearbeitung	an Werktagen während der Kernzeit, Ticketbearbeitung	an Werktagen während der Kernzeit, Ticketbearbeitung	werktags 00.00- 24.00 Uhr, Ticketbearbeitung ****	täglich 00.00 - 24.00 Uhr, Ticketbearbeitung ****
Service-Partner	ACP X-tech	ACP X-tech	ACP X-tech	ACP X-tech/ACP Helpdesk	ACP X-tech/ACP Helpdesk
Arbeitspaket X-Check			✓	✓	✓

\* Als Kernarbeitszeit im Sinne dieses Vertrages gilt werktags, Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 Uhr, Freitag von 8:00 bis 15:00 als definiert. Als Werktag sind die Wochentage Montag bis Freitag definiert.

Samstage, Sonntage und österreichische Feiertage sind keine Werktage. \*\* Ticketannahme außerhalb der Kernzeit nur telefonisch;

\*\*\* Arbeitsaufnahme außerhalb der Kernzeit prompt, dabei wird immer ein Ticket beim Hersteller erstellt und weiterverfolgt;

\*\*\*\* Servicezeit außerhalb der Kernzeit werden durch den ACP Helpdesk abgedeckt; \*\*\*\*\* Paketpreis wird jährlich im Voraus abgerechnet

### ANALYSE DER UMGEBUNG

Grundlegende Dokumentation der Umgebung, Dokumentation fehlender Hotfixes bzw. Service Packs, Vorschläge für eine optimale Konfiguration des Betriebssystems, Dokumentation in der Umgebung auftretender Fehler und deren Auswirkungen, Beschreibung sicherheitsrelevanter Risiken und Themen, Vorschläge zur Performance-Optimierung.

### ZUSATZPAKET X-CHECK

Der X-Check muss an nicht von ACP X-tech installierten Umgebungen und Infrastrukturen vorgenommen werden, bevor Support geleistet werden kann. Danach wird dieser X-Check jährlich an einem zu vereinbarenden Termin wiederholt.