



info@systems.bz
www.systems.bz



CONNECTING KNOWLEDGE

BOZEN 0471 631142 BRUNECK 0474 555530 SCHLANDERS 0473 740083



Gestatten: Ich heiße PAX und bin Ihr neuer virtueller 24-Stunden Mitarbeiter.

Meine Mission:
Produktivität maximieren, Kosten minimieren!

PAX ist das neue, einzigartige Servicepaket von systems. Das Kürzel steht für „Pro-Active eXpert“ - und genau dies ist unser virtueller Mitarbeiter. Er bietet professionelle Kontroll- und Wartungsleistungen für eine reibungslos funktionierende IT-Infrastruktur.

Denn PAX ist nicht nur eine normale Serviceleistung. Es ist Ihr neuer virtueller und vor allem unermüdlicher IT-Mitarbeiter:

365 Tage im Jahr, 7 Tage die Woche und 24 Stunden am Tag.

PAX steigert die Produktivität und reduziert drastisch die laufenden Betriebskosten Ihrer **Server** und **Arbeitsstationen**. Erreicht wird dies durch ganzheitliche zeitbedingte Serviceprozesse und -leistungen, gepaart mit permanentem pro-aktivem Monitoring Ihrer gesamten IT-Infrastruktur. Die Vorteile sind so hervorragend wie verblüffend:

- Die Server, die PCs und Laptops Ihrer Mitarbeiter laufen sozusagen wie geschmiert und immer auf Hochtouren, da die installierten Softwares immer automatisch auf den letzten Sicherheitsstand gebracht werden. Dies garantiert Produktivitätssteigerung und ermöglicht kontinuierlich schnelles Arbeiten.
- Durch die pro-aktive Überwachung werden anbahnende, zeitnahe Probleme frühzeitig erkannt, nötigenfalls die Alarmglocken sofort ausgelöst und automatisch präventive Maßnahmen eingeleitet.
- Sie erhalten in definierten Zeitabständen einen automatischen Bericht über den „Gesundheitszustand“ Ihres IT-Netzwerkes, damit Sie stets über eventuelle Lücken, Engpässe oder Leistungseinbußen informiert sind ist um dann anschließend Gegenmaßnahmen einzuleiten.
- Die Mitarbeiter arbeiten produktiver da die PC's von unnötigem Ballast befreit werden. Somit können Sie sich mehr auf die wirkliche Arbeit konzentrieren.
- Da die Geräte zuverlässiger, beständiger und kontinuierlicher laufen fallen somit weniger Probleme, Ausfälle und Störungen an. Dies wirkt sich so imminent auf die Kostensenkung aus.
- Backup und Disaster Recovery ermöglichen hocheffiziente Datensicherung, Rückgewinnung und rasche Systemherstellung.

PAX ist eine aufbauende und leistungssteigernde Serviceleistung. Für eine geringe monatliche Investition bekommen Sie all diese Vorteile und mehr. Sie brauchen sich um wirklich nichts mehr kümmern, außer um Ihr Kerngeschäft. Maximierung der Produktivität, Minimierung der Kosten. Dies ist der **PAX-effect** für Ihre IT.

Wann möchten Sie Ihren PAX-effect steigern?

Vorteile auf einem Blick:

- **Steigerung der Produktivität**
Mehr Systemleistung
Effizientere Arbeitsabläufe
Automatisierte Anwendungen
Höhere Datenverfügbarkeit
Zeit für das Wesentliche
Produktlebenszyklen steigen
Automatische Updates
Immer auf neuestem Stand
Hohe Servicetransparenz
Ganzheitliches Reporting
- **Reduzierung der Kosten**
Rückgang der IT-Probleme
Rückgang der Ausfälle
Weniger IT-Sorgen
Weniger Unterbrechungen
Imminent ROI
Reduzierung der IT-Ausgaben
Kontrolle der Kosten
- **Maximale Sicherheit**
System immer up to date
Antivirus aktuell und überwacht
Backup immer überwacht
Sicherer Fernwartungszugriff
Rasche Systemherstellung



info@systems.bz
www.systems.bz



CONNECTING KNOWLEDGE

PAX Leistung - VK Beschreibung - Technische Details

SLA [*1]	Leistung	Beschreibung der Leistung
1	Reaktionszeiten garantiert und automatische > E-Mail/SMS (laufend)	Automatische Benachrichtigung per E-Mail / SMS bei kritischen Vorkommnissen.
2	Protokollierte und sicherer Fernwartungszugang (laufend)	Ein sicherer (VPN) und protokollierter Fernwartungszugang zum Server/PC, schafft Transparenz u. Grundlage von Privacy u. Vertrauen.
3	System-Summary Report des gesamten überwachten Systems (monatlich)	Ein monatlicher Systemreport bringt Klarheit und Transparenz über die "Gesundheit" Ihrer IT-Infrastruktur und wie effizient diese ist. Dadurch können frühzeitig evntl. Maßnahmen ergriffen werden, damit die Produktivität erhalten bleibt.
4	Inventarisierung SW/HW Differenz-Report (monatlich)	Automatische Soft- und Hardwareinventarisierung erübrigt ein mühseliges Suchen u. manuelles Aufzeichnen der IT-Landschaft u. Lizenzmanagements.
5	Monitoring/Check Logs, Events, Alarme (laufend)	Überwachung von kritischen Windows Meldungen hilft frühzeitig evntl. Ausfälle zuvorzukommen
6	Systemoptimierung, Defrag, Scan's (monatlich)	Periodische Systemoptimierung mit Säuberungsprogrammen, wie Defragmentierung, Datenträgerbereinigung und Scan's gewährleisten, dass der Server/PC von unnötigem "Balast" befreit wird, reibungslos läuft und somit schneller ist.
7	Monitoring/Check Anti-Virus System (halbtägig)	Die automatische Prüfung vom Anti-Virus gewährleistet, dass der Server/PC auf dem neuesten Sicherheitsstand ist.
8	Monitoring/Check Backup System (täglich)	Die periodische Prüfung vom Backup gewährleistet ein frühzeitiges Erkennen von Fehlern bei der Datensicherung, welche von höchster Wichtigkeit ist.
9	Patch Management (laufend nach technischer Prüfung)	Die automatische Prüfung und Aktualisieren von wichtigen Security-Updates gewährleistet, dass der Server/PC auf dem neuesten Sicherheitsstand ist. Dies erfüllt die gesetzlichen Auflagen (Privacy) und minimiert Ausfälle, bedingt durch schädliche Software.
10	Monitoring/Check Exchange mit Connectoren (laufend)	Automatische und laufende Prüfung aller Exchange-Funktionalitäten. Dadurch können frühzeitig evntl. Maßnahmen ergriffen werden, damit die Kommunikation erhalten bleibt.
11	Monitoring/Check SQL (laufend)	Automatische und laufende Prüfung aller Funktionalitäten des SQL-Servers.. Dadurch können frühzeitig evntl. Maßnahmen ergriffen werden, damit die Verfügbarkeit unternehmenskritischer Applikationen und Daten erhalten bleibt.
12	Disaster-Backup System (täglich)	Durch die Ergänzung von PAX durch die Option SAFE brauchen Sie nie wieder Sorge um Ihre Daten zu haben. Periodisch wird eine Spiegelung (Image) von Ihrem SERVER oder PC auf ein externes Speichergerät (NAS) gemacht. Bei einem Systemausfall kann diese Spiegelung auf ein neues Gerät zurückgespielt werden und alles ist wieder beim Alten: Programme, Daten, Konfiguration sowie Einstellungen! Zudem brauchen Sie sich um nichts zu kümmern, denn sollte das Image nicht funktionieren, schlägt das System sofort Alarm!
13	Monitoring/Check Citrix (laufend)	Automatische und laufende Prüfung aller Citrix-Server-Dienste. Dadurch können frühzeitig evntl. Maßnahmen ergriffen werden, damit höchste Verfügbarkeit von Außenstellen und Terminalbenutzer erhalten bleibt.
14	Zusatzagenten ASA	Automatische und laufende Prüfung von speziellen ASA-Dienste und Funktionalitäten.
15	Zusatzagenten OMBIS	Automatische und laufende Prüfung von speziellen Ombis-Dienste und Funktionalitäten.
16	Update Anti-Virus System (halbtägig)	Durch eine automatische Aktualisierung und Installation der Anti-Virus Software ist das "lästige" jährliche Verfallen und Erneuern der Anti-Virus Software nicht mehr notwendig. Das Spart Zeit, Ärger und vor allem Kosten!

[*1] = Referenz zur technischen Definition SLA PAX



info@systems.bz
www.systems.bz



CONNECTING KNOWLEDGE

PAX Leistungspakete für Server

SLA (*1)	Leistung Server	Server			Optionen						
		Paket	Basic	Adv	SBS	Safe	Citrix	SQL	EX	ASA	Ombis
1	Reaktionszeiten garantiert und automatische > E-Mail/SMS (laufend)	✓	✓	✓							
2	Protokollierte und sicherer Fernwartungszugang (laufend)	✓	✓	✓							
3	System-Summary Report des gesamten überwachten Systems (monatlich)	✓	✓	✓							
4	Inventarisierung SW/HW Differenz-Report (monatlich)	✓	✓	✓							
5	Monitoring/Check Logs, Events, Alarme (laufend)	✓	✓	✓							
6	Systemoptimierung, Defrag, Scan's (monatlich)	✓	✓	✓							
7	Monitoring/Check Anti-Virus System (halbtägig)	✓	✓	✓							
8	Monitoring/Check Backup System (täglich)	✓	✓	✓							
9	Patch Management (laufend nach technischer Prüfung)		✓	✓							
10	Monitoring/Check Exchange mit Connectoren (laufend)			✓				✓			
11	Monitoring/Check SQL (laufend)			✓			✓				
12	Disaster-Backup System (täglich)				✓						
13	Monitoring/Check Citrix (laufend)					✓					
14	Zusatzagenten ASA									✓	
15	Zusatzagenten OMBIS										✓
16	Update Anti-Virus System (halbtägig)										

PAX Leistungspakete Für Workstation/Notebook

SLA (*1)	Leistung für Workstation und Notebook	Notebook / Workstation					Option
		Paket	Basic	Adv	Pro	ASA	Ombis
1	Reaktionszeiten garantiert und automatische > E-Mail/SMS (laufend)	✓	✓	✓	✓	✓	
2	Protokollierte und sicherer Fernwartungszugang (laufend)	✓	✓	✓	✓	✓	
3	System-Summary Report des gesamten überwachten Systems (monatlich)						
4	Inventarisierung SW/HW Differenz-Report (monatlich)						
5	Monitoring/Check Logs, Events, Alarme (laufend)	✓	✓	✓	✓	✓	
6	Systemoptimierung, Defrag, Scan's (monatlich)	✓	✓	✓	✓	✓	
7	Monitoring/Check Anti-Virus System (halbtägig)	✓	✓	✓	✓	✓	
8	Monitoring/Check Backup System (täglich)						
9	Patch Management (laufend nach technischer Prüfung)		✓	✓	✓	✓	
10	Monitoring/Check Exchange mit Connectoren (laufend)						
11	Monitoring/Check SQL (laufend)						
12	Disaster-Backup System (täglich)						✓
13	Monitoring/Check Citrix (laufend)						
14	Zusatzagenten ASA				✓		
15	Zusatzagenten OMBIS					✓	
16	Update Anti-Virus System (halbtägig)			✓	✓	✓	

(*1) = Referenz zur technischen Definition SLA PAX



info@systems.bz
www.systems.bz



CONNECTING KNOWLEDGE

PAX SLA's und Service-Packages Wirkungsdiagramm

