



Omicron -
Support Services

BRONZE – SILVER - GOLD

OMICRON AG
INDUSTRIESTRASSE 50B
P.O. Box 384
8304 WALLISELLEN
SWITZERLAND

PHONE +41 (0)44 839 11 11
FAX +41 (0)44 839 11 00
E-MAIL MAIL@OMICRON.CH
WEB HTTP://WWW.OMICRON.CH

Omicron Support Services – BRONZE, SILVER und GOLD

Störungen und Unterbrüche im Betrieb von Netzwerk- und IT-Umgebungen sind eine leidige, zeitintensive und kostspielige Angelegenheit und halten manchen IT-Abteilungsleiter und Netzwerkverantwortlichen von seiner eigentlichen Aufgabe und Zielsetzung ab, weitere Projekte umzusetzen oder zu planen.

Um unseren Kunden beim Support, der Installation oder beim Troubleshooting einen echten Mehrwert zu liefern, erweitern wir ab sofort unsere Dienstleistungspalette durch dedizierte Supportvereinbarungen, verfügbar in drei unterschiedlichen Leistungsstufen.

Omicron Support Services BRONZE, SILVER und GOLD – Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Erweiterte Reaktions- und Supportzeiten für alle Fälle (Bis zu 24 Stunden mal 7 Tage)
- Stark vergünstigte Stunden- und Tagesansätze bei Einsätzen und Installationen vor Ort
- Direkter Zugang zur Omicron Support-Hotline per Telefon oder E-Mail zum jeweiligen Omicron Spezialisten für Ihre Umgebung
- Trouble-Ticketing zur eindeutigen Identifizierung und Lösung Ihres Problems
- Priorisierung Ihrer Supportanfrage für schnellste Ergebnisse

Überblick - Omicron Support Services BRONZE, SILVER und GOLD:

Support Stufe:	Supportzeiten:	Reaktionszeit:	Kosten für Einsätze vor Ort:	Preis/Jahr:
BRONZE	08:30 – 11:30 Uhr 13:30 - 17:00 Uhr	8 Stunden ¹	½ Tag: CHF 1'000.- ² 1 Tag: CHF 2'000.- ²	Auf Anfrage ⁵
SILVER	08:00 - 17:00 Uhr	4 Stunden ¹	½ Tag: CHF 1'000.- ² 1 Tag: CHF 2'000.- ²	Auf Anfrage ⁵
GOLD	7 Tage / 24 Stunden	2 Stunden ¹	Bürozeiten: CHF 200.-/Std. ³ Erweiterte Bürozeiten: ⁴ CHF 300.-/Std. ³ Nacht, Sonn- und Feiertage: CHF 400.-/Std. ³	Auf Anfrage ⁵

Einsätze vor Ort werden nur in der Schweiz und Liechtenstein durchgeführt. Kosten für telefonischen und E-Mail Support pro Stunde CHF. 250.- (GOLD: 200.-) / Wird im 15 Minuten-Takt abgerechnet und mindestens einmal pro Monat in Rechnung gestellt. Preise verstehen sich exkl. MwSt.

¹ Unter dem Begriff Reaktionszeit ist die Zeit zwischen der Meldung eines Supportfalles und dem Beginn der Bearbeitung durch Omicron zu verstehen. Diese Reaktionszeit beinhaltet nicht die Zeit zwischen der Meldung eines Supportfalles und dessen Lösung.

² Tagessätze inkl. Kilometerspesen und Reisezeit (Stundenansätze: Erweiterte Bürozeiten CHF 400.--, Nacht, Sonn- und Feiertage CHF 500.--. Bei Beginn und Ende ausserhalb der angegebenen Supportzeiten werden Kilometerspesen und Reisezeit zusätzlich zu CHF 1.20/Kilometer verrechnet)

³ Stundenansätze exkl. Kilometerspesen und Reisezeit (CHF 1.20/Kilometer)

⁴ Erweiterte Bürozeiten: Mo-Fr, 06:00 - 08:00 und 17:00 – 20:00 Uhr / Samstag, 08:00 – 17:00 Uhr

⁵ Diese Preise verstehen sich bei einem Supportvertragsabschluss über 3 Jahre (1 und 2 Jahre sind möglich)

Gerne beantworten wir Ihnen alle offenen Fragen zu den **Omicron Support Services BRONZE, SILVER und GOLD**. Fragen Sie uns an, unsere Spezialisten beraten Sie gerne. **Telefon +41 (0)44 839 11 11.**

Weitere Dienstleistungen welche durch die Support Services BRONZE, SILVER und GOLD abgedeckt werden:

IT Sicherheit

Um heutigen Sicherheitsbedürfnissen im Firmenumfeld gerecht zu werden bietet Omicron neben einer ausgesuchten Palette an Sicherheitslösungen ebenfalls die passenden, aber gleichwohl unabhängigen Dienstleistungen in diesem Bereich an. Unsere tägliche Erfahrung im Umgang mit kritischen und sicherheitsrelevanten Komponenten in Unternehmen jeglicher Grösse macht uns zu einer nationalen Kompetenz auf diesem Gebiet.

- Installationen und Troubleshooting
- Architecture Review

Netzwerke / Netzwerkmanagement

Das Managen moderner Netzwerke ist anspruchsvoller denn je. Beflügelt durch das Wachstum des Internets, sind Grösse, Komplexität, Bandbreiten, User-Ansprüche, neue Technologien und Konfigurationen von Netzwerken sprunghaft angestiegen - mit dem Effekt, das in vielen Unternehmen Netzwerkressourcen und Personalkapazitäten im Management bis an die oberste Grenze ausgeschöpft sind. Deshalb sind Tools und Services, die Netzwerkproblemen proaktiv vorbeugen oder auftretende Fehler automatisch aufspüren und beheben, von erfolgsentscheidender Bedeutung.

- Installationen, Netzwerkanalysen und Troubleshooting

Diese Dienstleistungen werden, unabhängig von der Supportstufe BRONZE, SILVER oder GOLD, zu folgenden Kostenansätzen angeboten:

½ Tag: CHF 1'000.- / 1 Tag: CHF 2'000.-

inkl. Kilometerspesen und Reisezeit, exkl. MwSt.

**Weitere Dienstleistungen der Omicron AG:
(Nicht in den Support Services BRONZE, SILVER und GOLD enthalten)**

IT Sicherheit

Erweiterte oder intensivierete Sicherheitsabklärungen gehören ebenfalls zu unseren Stärken und werden auf Wunsch ebenso kompetent wie auch professionell umgesetzt.

- System Audit
- Infrastruktur Assessment
- Web Applikations Assessment
- Firewall Assessment
- Penetrationstest
- Social Engineering
- Extended Information Gathering
- WLAN Audit/Wardriving/Warwalking

Omicron University

Ausgewählte Kurse und individuelle, auf Ihre Bedürfnisse erarbeitete Workshops vermitteln Ihnen den nötigen Wissensvorsprung und stellen das erforderliche Rüstzeug zu Verfügung um den heutigen, immer komplexeren Anforderungen im IT-Sicherheitsumfeld gerecht zu werden.

- Diverse IT Security- sowie Fach-Ausbildungen im Netzwerk- und Connectivitybereich

Service Abonnemente

Das Service Abonnement stellt ein definiertes Kontingent an Dienstleistungstagen für den Bezug von Omicron Services zur Verfügung. Das Kontingent ist an kein konkretes Projekt oder Produkt gebunden. Es kann für viele Leistungen aus dem Omicron Dienstleistungsportfolio eingesetzt werden (ausgenommen sind die offiziellen Omicron Trainingskurse).

Managed Services

In der heutigen Geschäftswelt ist es ein Muss für Ihr Unternehmen, sich durch die Bereitstellung von Dienstleistungen oder Produkten hervorzuheben, die für Ihre Kunden echte Werte schaffen. Dabei gilt es, eine Vielzahl von Aufgaben parallel und möglichst effizient zu bewältigen: den Produkt-Launch, das Finanzcontrolling sowie die Beseitigung betrieblicher Ineffizienzen, etc. Ihre Kernprodukte und -services machen Ihr Unternehmen zwar erfolgreich, jedoch erst die effiziente Steuerung Ihres Tagesgeschäfts macht den Unterschied zwischen Erfolg und Marktführerschaft.

IT-Forensische Dienste

Der Trend hin zum fast papierlosen Arbeitsplatz macht elektronisch erstellte Dokumente und damit jegliche IT-Systeme heute zu den wichtigsten Beweismitteln überhaupt. Firmensysteme nehmen dabei eine Schlüsselstellung in der Wirtschaftskriminalität ein, da sie einerseits als Tatwerkzeug verwendet werden und andererseits als wichtige Beweisquelle dienen.

Gerne beraten wir Sie bei all Ihren Dienstleistungsfragen rund ums IT-Sicherheits- und Netzwerkkumfeld. Telefon +41 (0)44 839 11 11 oder per E-Mail an mail@omicron.ch.