

## Managed Infrastructure Services

Dank den „achermann managed services“ können Sie sich voll und ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren. Sie müssen im Bereich ICT-Infrastruktur kein vertieftes Know-how und keine IT-Kompetenzen pflegen oder gar aufbauen. ICT-Tätigkeiten, welche nicht zu Ihrem Kerngeschäft gehören, werden somit ausgliedert und die Ressourcen Ihrer Mitarbeitenden gezielt für unternehmensspezifische Aufgaben eingesetzt.

Als Abonnent der „achermann managed services“ werden Sie persönlich betreut und Ihre Anliegen werden prioritär behandelt. Wir dokumentieren Ihre Managed Infrastructure detailliert und überwachen die definierten Infrastrukturen laufend. Ihren Service Manager kennen Sie persönlich und unser ICT-Support steht Ihnen als Single Point of Contact jederzeit kompetent zur Verfügung.

Sämtliche „achermann managed services“ lassen sich mit unseren Managed Monitoring Services ergänzen. Diese Dienstleistung bringt Ihnen den Vorteil, dass Sie keine eigene Überwachungsinfrastruktur benötigen. Ihre Server, Switches oder Firewalls werden direkt in die Überwachung der achermann eingebunden.

### Vorteile der Managed Infrastructure Services von achermann ict-services ag

- Zielgerichtete Nutzung Ihrer ICT-Ressourcen
- Persönliche Ansprechpartner
- Zertifizierte Firewall-, Server-, Storage- und Netzwerkspezialisten
- Kompetentes ICT-Supportteam
- 7x24h Pikett-Bereitschaft
- Entlastung Ihrer Mitarbeitenden von Routineaufgaben
- Laufende Überwachung Ihrer ICT-Infrastruktur
- Dokumentation Ihrer ICT-Umgebung

### Leistungsangebot der Managed Infrastructure Services

- Wir betreiben und unterhalten Ihre Netzwerk-Infrastruktur und garantieren Ihnen somit höchstmögliche Sicherheit und Verfügbarkeit Ihres Netzwerks
- Ihre Server- und Storage-Systeme werden bei Ihnen vor Ort oder in unserem Datacenter in Luzern zuverlässig durch uns betreut
- Durch unsere proaktive Überwachung und Wartung sowie den Unterhalt Ihrer Firewalls gewährleisten wir Ihnen höchstmögliche Sicherheit für Ihre Infrastruktur
- Wir übernehmen für Sie die Verantwortung regelmässiger Datensicherungen Ihrer sensiblen Unternehmensdaten in unser Datacenter
- Wir überwachen Ihre ICT-Infrastruktur rund um die Uhr. Im Falle einer Störung sorgt unser ICT-Support Team während den Bürozeiten für eine schnelle Behebung des Problems. Mit unseren Pikett-Diensten können Sie Supportdienstleistungen auch rund um die Uhr beziehen. Dadurch können Ausfallzeiten erheblich minimiert werden
- Die Überwachung Ihrer ICT-Infrastruktur stellen wir mit unseren umfassenden Managed Monitoring Services sicher, welche Ihnen ein zuverlässiges Alerting bieten

### Voraussetzungen für Managed Infrastructure Services

- Permanente Internetverbindung mit den entsprechenden öffentlichen IP-Adressen
- Passender IPv4-Adressrange. Allfällige Anpassung der IP-Adressierung
- Firewall für IPSec Site-to-Site VPN-Tunnel zu achermann
- Zugriff auf bestehende Zugangsdaten Ihrer ICT-Infrastruktur
- Einsicht in den bestehenden Netzwerkplan (wird allenfalls von achermann erstellt)
- Permanente Überwachung mit Managed Monitoring Services durch achermann
- Alle Infrastrukturen müssen durch die Care-Pack Garantie des jeweiligen Herstellers abgedeckt sein. Das Garantie-Handling läuft über achermann
- Die Subscription- und Lizenz-Verwaltung läuft über achermann

### Optionale Managed Monitoring Zusatz-Services

- Kundeneigenes Login auf Managed Monitoring Services (Lizenzanteil)
- E-Mail- und SMS-Alerting auf Kundenadresse
- Login auf Hosted Network-Device Management Konsole

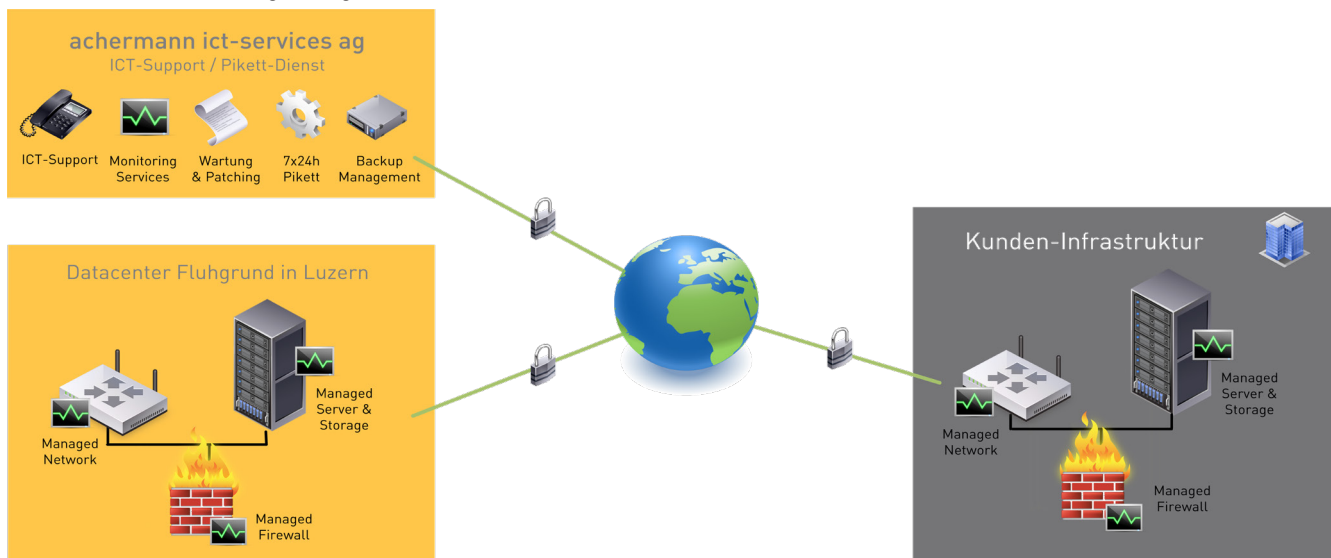
### Kontakt

Rolf Borkowetz  
Leiter Verkauf &  
Marketing



direkt +41 41 417 11 04  
rolf.borkowetz@achermann.swiss

### Schematische Darstellung Managed Infrastructure Services

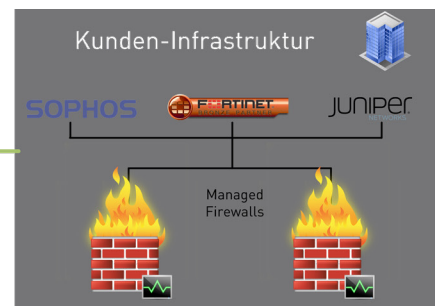
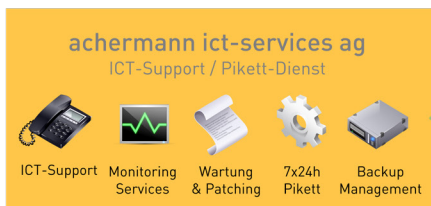


## Managed Firewall Services

Mit unseren Managed Firewall Services gewährleisten wir höchstmögliche Sicherheit für Ihre Infrastruktur und garantieren die mit Ihnen definierten Verfügbarkeiten. Wir übernehmen damit die Verantwortung für Ihre Firewalls, ob diese bei Ihnen vor Ort oder in unserem Datacenter stehen, macht dabei keinen Unterschied.

Mit den Managed Firewall Services sorgen unsere ICT-Spezialisten dafür, dass Ihre Firewalls richtig unterhalten und gewartet werden. Das Management erfolgt immer zentral durch unsere ausgewiesenen und zertifizierten Firewall-Spezialisten in Kriens. Tritt ein Fehler, eine Sicherheitsverletzung oder ein Problem auf, garantieren wir eine schnelle und gezielte Reaktion. Das ICT-Support Team sorgt zeitgleich für die proaktive Überwachung und den Unterhalt der unter Vertrag stehenden Firewalls.

### Schematische Darstellung Managed Firewall Services



### Optionale Managed Firewall Services

- Übernahme des Lifecycle-Managements und Austausch der Infrastruktur
- Management von Secure Access Devices

### Unsere Dienstleistungen - Ihr Nutzen

- Wir garantieren für die Sicherheit Ihrer ICT-Infrastruktur durch die zuverlässige Betreuung Ihrer Firewall-Infrastruktur
- Profitieren Sie von der umfassenden Erfahrung unserer zertifizierten Firewall-Spezialisten. Wir implementieren laufend Software-Updates, welche die Sicherheit sowie die Verfügbarkeit Ihrer Firewalls erhöhen
- Wir übernehmen das Subscription- und Lizenz-Management und informieren Sie frühzeitig bei Erneuerungen
- Wir sichern eine Kopie der Firewall-Konfiguration und stellen sicher, dass diese bei einer Konfigurationsänderung aktualisiert wird. Die Datensicherung steht Ihnen im Störfall für eine Wiederherstellung zur Verfügung
- Wir überprüfen und betreuen zusätzlich aktivierte UTM-Dienste, wie Web-Filtering, Intrusion-Prevention, Antivirus, Anti-Spam, usw.
- Wir überwachen Ihre Firewall permanent und können bei Störfällen schnell reagieren
- Wir dokumentieren Ihre Firewall-Infrastruktur detailliert und aktualisieren die Informationen laufend

### Hardware- und Garantie-Management

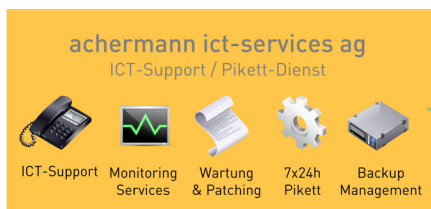
- Bei einer allfälligen Störung übernehmen wir den Garantie-Austausch betroffener Firewall-Komponenten direkt bei Ihnen vor Ort
- Wir übernehmen für Sie das Garantie-Handling mit den Herstellern

## Managed Network Services

Mit den Managed Network Services gewährleisten wir höchstmögliche Sicherheit und Verfügbarkeit Ihres Netzwerks und übernehmen somit die Verantwortung für Ihre Netzwerkkomponenten.

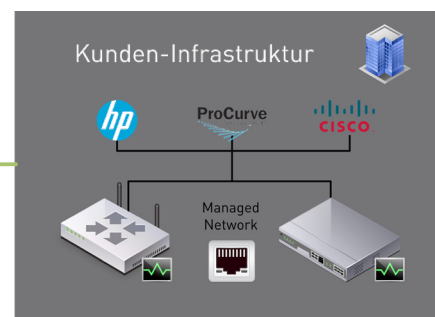
achermann übernimmt für Sie mit den Managed Network Services den Betrieb und den Unterhalt Ihrer Netzwerk-Infrastruktur. Sie profitieren von einem Team mit zertifizierten Netzwerkspezialisten. Durch kontinuierliche Überwachung und proaktives Netzwerkmanagement gewinnt Ihre ICT-Infrastruktur an Zuverlässigkeit, Ausfallsicherheit sowie Schutz vor externen Bedrohungen.

### Schematische Darstellung Managed Network Services



### Optional: Managed Wireless

Bei einer Controller-basierten Wireless-Umgebung kann zusätzlich die Managed Wireless Option abonniert werden. Damit werden Unterhalt, Wartung und Realtime-Statistiken auch für die Wireless-Infrastruktur gewährleistet.



### Unsere Dienstleistungen - Ihr Nutzen

- Wir garantieren für die Sicherheit Ihrer ICT-Infrastruktur durch die Bereitstellung eines stabilen Netzwerks
- Wir sichern eine Kopie der Gerätekonfiguration Ihrer Netzwerkkomponenten und stellen sicher, dass diese bei einer Konfigurationsänderung automatisch aktualisiert wird. Die Datensicherung steht Ihnen im Störfall für eine Wiederherstellung zur Verfügung
- Wir überwachen Ihre Netzwerkkomponenten permanent, sind in der Lage sämtlichen Netzwerkverkehr zu protokollieren und erhöhen damit die Verfügbarkeit Ihres Netzwerks
- Wir dokumentieren Ihre Netzwerkumgebung und aktualisieren die Informationen laufend

### Unterhalt und Wartung mit der Network-Device Management Konsole

- Überwachung der Verfügbarkeit sämtlicher Netzwerkkomponenten
- Automatische Speicherung und Protokollierung der Switch-Konfigurationen
- Realtime Performanceüberwachung und Statistiken für jeden einzelnen Port
- Eventmeldungen (Syslog) werden auf die Network-Device Management Konsole ausgelagert und protokolliert. Somit sind Eventeinträge auch nach einem Neustart oder Absturz des Switches einsehbar
- HP Networking Updates werden in regelmäßigen Abständen zu Randzeiten auf die Netzwerkswitches eingespielt

### Hardware- und Garantie-Management

- Bei einer allfälligen Störung übernehmen wir den Garantie-Austausch betroffener Netzwerk-Komponenten direkt bei Ihnen vor Ort
- Wir übernehmen für Sie das Garantie-Handling mit den Herstellern

## Managed Server & Storage Services

Wir betreuen Ihre ICT-Infrastruktur, unabhängig davon ob sie bei uns ins Datacenter ausgelagert ist oder bei Ihnen vor Ort steht. Regelmässig wird Ihre Hardware und/oder das Betriebssystem durch Softwareupdates wieder auf den neusten Stand gebracht. ICT-Trends erkennen wir frühzeitig und setzen diese zu Ihrem Vorteil um.

Mit unseren Managed Server & Storage Services bieten wir Ihnen die höchstmögliche Sicherheit für Ihre Server- und Storage-Systeme und gewährleisten die vereinbarten Verfügbarkeiten. Dies erfolgt unabhängig davon, ob die Server bei Ihnen vor Ort oder in unserem Datacenter stehen: In beiden Fällen übernimmt achermann sämtliche technischen sowie administrativen Arbeiten.

### Unsere Dienstleistungen - Ihr Nutzen

- Wir garantieren für die Sicherheit Ihrer ICT-Infrastruktur durch die Bereitstellung stabiler Server- und Speichersysteme
- Wir schützen Ihre Umgebung durch regelmässiges Einspielen von Service-Packs, Updates und Sicherheits-Patches
- Wir schützen Ihre Systeme durch regelmässige Kontrollen der Aktualität der Antivirus Updates
- Wir überwachen Ihre Server- und Storage-Infrastruktur permanent und automatisiert, sodass Probleme und Ressourcenengpässe frühzeitig erkannt werden
- Wir sichern Ihr wichtigstes Firmengut – Ihre Geschäftsdaten – mit einem täglichen Backup und anschliessender Kontrolle der Sicherungen
- Profitieren Sie von der umfassenden Erfahrung unserer zertifizierten System Engineers
- Wir dokumentieren Ihre Serverumgebung und aktualisieren die Informationen laufend

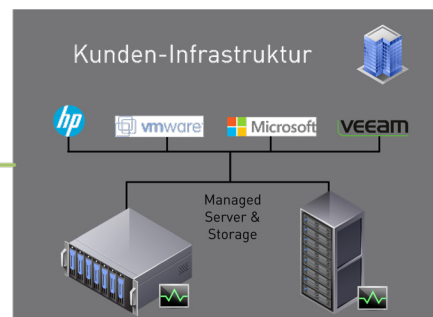
### Hardware- und Garantie-Management

- Bei einer allfälligen Störung übernehmen wir den Garantie-Austausch betroffener Server- und Storage-Komponenten direkt bei Ihnen vor Ort
- Wir übernehmen für Sie das Garantie-Handling mit den Herstellern

### Optional: 7x24h Pikett-Bereitschaft

- Unser Pikettdienst ergänzt den Telefonsupport sowie Einsätze vor Ort ausserhalb der Bürozeiten
- Direct action: Bei einem Problemfall wird automatisch unser zuständiger Pikettverantwortliche alarmiert, welcher das Problem entgegen nimmt und behandelt
- Indirect action: Bei einem Pikettfall wird zuerst der zuständige ICT-Mitarbeiter Ihrer Firma informiert. Dieser kann anschliessend selbst entscheiden, ob er für die Problemlösung einen Spezialisten der achermann aufbieten will

### Schematische Darstellung Managed Server & Storage Services



## Kostenübersicht

Nachfolgend finden Sie eine Kostenübersicht zu unseren drei vorgestellten Managed Infrastructure Services: Den Managed Firewall Services, den Managed Network Services sowie den Managed Server & Storage Services.

Die Preise richten sich stark nach der gewünschten und sehr individuellen Konfiguration. Wir haben Ihnen als Beispiel für jeden Vertragstyp drei Managed Infrastructure Services berechnet. Der Vertragstyp ist jeweils abhängig von der Unternehmensgrösse (vgl. unten). Sämtliche Preisangaben beziehen sich auf monatliche Abbonnementskosten.

Zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren. Gerne stehen wir Ihnen für eine persönliche Beratung zur Verfügung und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

### Preisbeispiel Managed Server Home (SOHO-Vertrag)

Der SOHO-Vertrag ist für selbständige und kleine Unternehmen mit bis max. fünf Arbeitsplätzen geeignet.

- Managed Firewall Home (inkl. Monitoring) ab CHF 120.-
- Managed Network Switch Layer 2 (inkl. Monitoring) ab CHF 38.-
- Managed Windows Server (inkl. Monitoring) ab CHF 108.-
- Option: 7x24h Pikett-Bereitschaft (direct / indirect action) CHF 200.-

### Preisbeispiel Managed Server Basic (KKMU-Vertrag)

Unser KKMU-Vertrag eignet sich für Kleinstunternehmen mit etwa zehn Arbeitsplätzen.

- Managed Firewall Basic (inkl. Monitoring) ab CHF 150.-
- Managed Network Switch Layer 2 (inkl. Monitoring) ab CHF 38.-
- Managed Windows Server (inkl. Monitoring) ab CHF 163.-
- Option: 7x24h Pikett-Bereitschaft (direct / indirect action) CHF 400.-

### Preisbeispiel Managed Server Business (KMU-Vertrag)

Der KMU-Vertrag wurde für kleine und mittelständische Unternehmen mit bis zu 50 Arbeitsplätzen konzipiert.

- Managed Firewall Business (inkl. Monitoring) ab CHF 200.-
- Managed Network Switch Layer 2 (inkl. Monitoring) ab CHF 38.-
- Managed Windows Server (inkl. Monitoring) ab CHF 204.-
- Option: 7x24h Pikett-Bereitschaft (direct / indirect action) CHF 800.-

### Preisbeispiel Managed Server Premium (KMUpus-Vertrag)

Der KMUpus-Vertrag wird für mittelständische Unternehmen mit mehr als 50 Arbeitsplätzen bereitgestellt.

- Managed Firewall Premium für UTM-Cluster (inkl. Monitoring) ab CHF 340.-
- Managed Network Switch Layer 2 (inkl. Monitoring) ab CHF 38.-
- Managed Windows Server (inkl. Monitoring) ab CHF 259.-
- Option: 7x24h Pikett-Bereitschaft (direct / indirect action) CHF 1'200.-

## Vertragsdauer

Die Mindestabonnementsdauer beträgt 12 Monate. Anschliessend kann das Abonnement unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils auf das Quartalsende gekündigt werden.

## Ausgeschlossene Verantwortung

Ausgeschlossen sind Störungen, Ausfälle oder Unterbrüche, die durch höhere Gewalt, Fehlmanipulation der Benutzer des Kunden oder Sabotage verursacht wurden. Zur Sabotage werden unter anderem auch Ereignisse wie beispielsweise Hackerattacken oder Virenbefall gezählt. Die Behebung solcher Störungen, Ausfälle oder Unterbrüche wird zusätzlich nach Aufwand verrechnet.

## Preisangaben

Alle Preise verstehen sich exkl. der gesetzlichen MwSt. Sämtliche aufgeführten Preise beziehen sich auf den Zeitpunkt der Herausgabe dieses Factsheets. Preisänderungen sind jederzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist möglich.

## AGB

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der achemann ict-services ag unter [www.achermann.swiss](http://www.achermann.swiss).

## Vertragsgrundlagen

Im Dokument Angebot / Vertrag für Managed Services werden die detaillierten Leistungen und Preise gemäss Kundenanforderungen individuell zusammengestellt. Als Basis dienen jeweils die im Vertragszusatz aufgeführten Geräte des Kunden. Die in diesem Factsheet enthaltenen Informationen dienen als Leistungsbeschreibung für die „achermann managed services“.