

## User-Flat

### ZIELSETZUNG:

Ziel ist es, den Mitarbeitenden einen störungsfreien Betrieb Ihres Arbeitsplatzes zu gewährleisten. Hierbei sollen alle eingesetzten IT-Komponenten bestmöglich auf die jeweiligen Anforderungen des Mitarbeiters ausgerichtet sein. Störungen und Serviceanfragen jeglicher Art werden am zentralen Servicedesk gemeldet, sofort qualifiziert und umgehend bearbeitet.

**Hintergrund:** Da sehr viele internen Prozesse von einem funktionsfähigen IT-Arbeitsplatz abhängen, ist es unerlässlich, Störungen schnellst möglich melden zu können, damit die notwendigen Bearbeitungsschritte eingeleitet werden können und der Mitarbeiter schnellst möglich wieder in die Lage versetzt wird, seinen Aufgaben zu bearbeiten. Die sofortige Erreichbarkeit, schnelle Reaktionszeit, sowie die Ressourcen für die notwendigen Maßnahmen remote oder vor Ort sind hierbei obligatorisch.

### SERVICEVEREINBARUNG:

Folgende Leistungen sind in unserem Service enthalten:

- Support für alle Standard Business Arbeitsplätze und Anwendungen (kein BYOD)
- Sicherstellen des IT-Arbeitsplatzbetriebs zum monatlichen Festpreis pro User
- Installation, Neu-Installation und Einrichtung von IT-Arbeitsplätzen
- Installation von freigegebenen Fachanwendungen
- Beseitigung von Störungen am IT-Arbeitsplatz
- Unterstützung bei Serviceanfragen rund um Windows und Office-Anwendungen
- Unterstützung bei Fachanwendungen unter Einbeziehung des Hersteller-Supports
- Unterstützung bei Umzügen oder Veränderungen an einzelnen Arbeitsplätzen
- Anfahrtskosten und –zeit zum Hauptstandort

### VORAUSSETZUNG FÜR DIE SERVICEVEREINBARUNG:

- Rahmenvertrag „SACSES Classic“ oder „Flat“ als Grundlage für die Zusammenarbeit
- Intune Lizenz pro User im Rahmen des M365 Lizenzprogramms
- Übernahmen der Beschaffungskosten von Hard- und Software durch den Kunden
- Definierter Standard (Intune) für das eingesetzte Betriebssystem und Anwendungen
- Mindestens 20 IT-Arbeitsplätze

