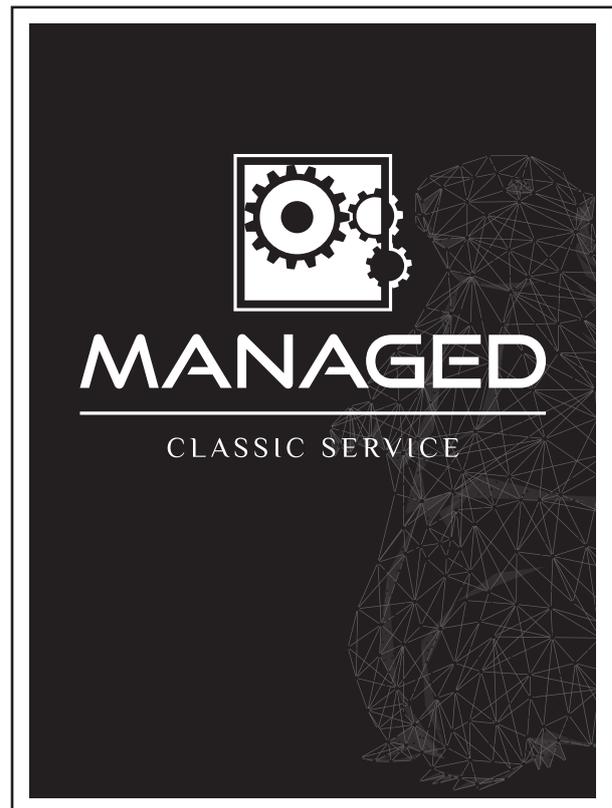
**IKS - CLASSIC - SERVICE**

- ▣ **Pure Leistung für den Mittelstand**

Sie verantworten die IT-Infrastruktur in einem kleinen oder mittelständischen Unternehmen? Dann ist der IKS-Classic-Service für Sie besonders gut geeignet. Damit halten wir für Sie individualisierte Angebote bereit, die auf die Philosophie Ihrer Firma zugeschnitten sind. Ganz nach Ihren Ansprüchen können Sie die Leistungen einzeln oder als Gesamtpaket buchen.
- ▣ **Unsere puren IKS-Classic-Services**
 - Service Hotline
 - Monitoring und Alarm Management
 - Event Management
 - Change Management
 - Release Management
 - Incident Management

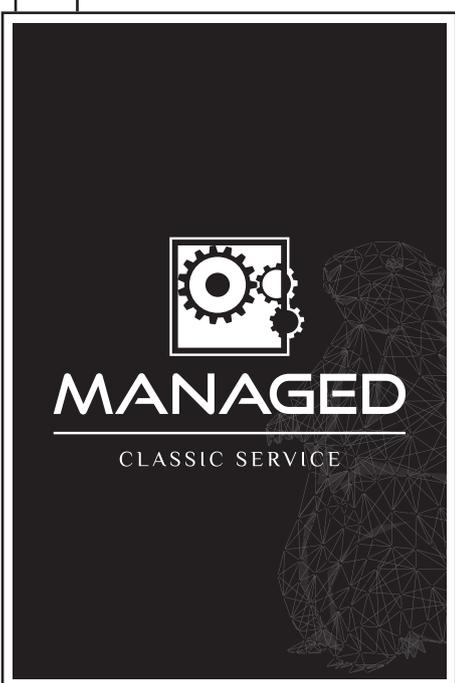


▣ Service Hotline

24 Stunden IKS-Service-Hotline! Mit dieser Rundum-Betreuung haben Sie die Möglichkeit, auch außerhalb unserer regulären Arbeitszeiten Störungen zu melden. Innerhalb der von uns zugesicherten Reaktionszeiten erhalten Sie professionelle Unterstützung bei der Fehlerbehebung in Ihrer IT-Umgebung. Wir nehmen Ihr Problem auf und bearbeiten es.

▣ Monitoring und Alarm Management

Der Idealfall ist natürlich, dass es gar nicht erst zu einem Ausfall innerhalb Ihrer IT kommt. Durch die kontinuierliche Überwachung Ihrer IT-Devices können Anomalien oder Ausfälle frühzeitig erkannt werden. Wenn unser Online-Monitoring-System einen Alarm generiert, informieren wir Sie umgehend und führen eine professionelle Fehleranalyse durch.



▣ Event Management

Logfiles und Protokolle erstellen zu lassen, ist der erste Schritt zur Sicherheit Ihrer IT-Systeme. Der zweite Schritt besteht darin, sie auch zu überprüfen und auszuwerten. Nur auf diesem Weg können mögliche Fehler und Ausnahmen erkannt werden. Gibt es Anzeichen für Schwachstellen, nehmen wir die erforderlichen Anpassungen vor.

▣ Change Management

Change Management beschreibt die Umsetzung von geplanten Veränderungen innerhalb der von uns betreuten IT-Umgebungen. Denn ein reibungsloser IT-Betrieb funktioniert nur, wenn Anpassungen regelmäßig stattfinden. Auch für weitere und individuelle Wünsche steht Ihnen unser Change Management zur Verfügung.

▣ Release Management

Software-Lösungen, Firmware-Versionen oder Updates – auch hier greifen wir Ihnen unter die Arme. Diese Rubrik obliegt unserem Release Management Service, mit dem wir Ihre Geräte aktuell halten. Die Funktionsweise, aber vor allem die Sicherheit Ihrer IT-Elemente verbessert sich nämlich erheblich, wenn regelmäßige Updates durchgeführt werden. Natürlich prüft unser Fachpersonal die jeweilige Version vor dem Einspielen.

▣ Incident Management

Sie kennen das genauso wie wir: Manchmal kommt es doch zu unerwarteten Ausfällen. Durch das Incident Management, auch Störungsmanagement genannt, unterstützen wir Sie bei der Behebung aufgetretener Fehler. Unser Fachpersonal handelt kompetent und ganz nach Ihren Bedürfnissen. So können Probleme in Ihrer IT-Infrastruktur schnell und fachkundig behoben werden.