

# Ingena Services, Sie haben die Wahl

Als Kunde/Kundin unserer Firma entscheiden Sie sich für eine von drei Servicestufen:

## Basic Service

Ihre ICT Infrastruktur betreiben Sie weitgehend selber, benötigen punktuell (z.B. bei speziellen Systemen oder für besondere Konfigurationen) unsere Unterstützung.

Die nötigen Unterlagen (Systemdokumentation), Datenträger, Lizenzen, Installationsanleitungen stellen Sie zur Verfügung oder beauftragen uns frühzeitig, entsprechende Ressourcen zu beschaffen.

## Standard Service

Wir sind Ihr ICT Partner (oder gehören zu Ihren ICT Partnern) für Ihre gesamte ICT Infrastruktur oder Teile davon.

Im Bedarfsfall fordern Sie unsere Unterstützung an.

Die nötigen Unterlagen (Systemdokumentation), Datenträger, Lizenzen, Installationsanleitungen stellen Sie zur Verfügung oder beauftragen uns frühzeitig, entsprechende Ressourcen zu beschaffen

*Für Kontrollen und/oder Eingriffe rund um Ihre ICT Infrastruktur benötigen wir von Ihnen jeweils einen konkreten Auftrag. Auf Anfrage können einzelne Services aus dem Premium Service Paket „gebucht“ werden.*

## Premium Service

Gemäss der individuellen Premium Service Vereinbarung zwischen Ihnen und uns kümmern wir uns um Ihre ICT Infrastruktur (oder Teile davon).

Sie werden von uns informiert, wenn Anpassungen/Änderungen anstehen und Neuinvestitionen zu planen sind.

Ihre Infrastruktur wird von uns proaktiv überwacht und Probleme werden direkt behoben.

Nebst individueller Betreuung, separater Hotline Rufnummer und den direkten Handynummern profitieren Sie von einer erweiterten Reaktions- und Interventionszeit (mehrheitlich ohne Aufpreise). Eine Anzahl Dienstleistungsstunden sind im Angebot fix mit dabei.

Systemdokumentation, Datenträger, Lizenzen usw. sowie Kontakte zu weiteren beteiligten ICT Anbietern pflegen wir für Sie. Diese Informationen stehen jederzeit zu Ihrer Verfügung.

***Einfach erklärt: wir kümmern uns um Ihre ICT Infrastruktur – Sie sich um Ihr „Business“***

Anmerkung:

**ICT** ist eine Abkürzung (E) für Informations- und Kommunikationstechnologien.