

VERGLEICH

SUPPORT SERVICE

MANAGED SERVICE STANDARD

ALLGEMEIN

Betriebsverantwortung	Customer	Provider
Erbringung allgemein	reaktiv	proaktiv
Service Operation Center (SOC)	shared	shared
ITSM-Plattform	Provider based	Customer- oder Provider based

BETRIEB

Betriebszeit	Mo.-Fr., 8.00 - 18.00 h	Mo.-Fr., 8.00 - 18.00 h
Erweitert (7-21h)	nein	optional
Rufbereitschaft	optional	optional
Reaktionszeit	enthalten	optional
Lösungszeit	nein	enthalten
Service Meetings	nach Vereinbarung	enthalten
Kleinprojekte (bis 5PT)	optional	optional

PROZESSE

Service Management	enthalten	enthalten
Service Operation & Transition	Incidents & Changes	enthalten
Life-Cycle Management	nein	enthalten
Herrsteller Support (Cases)	enthalten	enthalten
Vulnerability Management	nein	ja
Innovation Management	nein	enthalten

REPORTING & BILLING

Flexible Verrechnung	nein	optional
Spezifisches Reporting	nein	optional
SLA Reporting	optional	monatlich