

**ITFLAT.de®**  
**Schönblickstraße 41**  
**75428 Illingen**

**Tel.: +49 (0) 7043 95 403-0**  
**Fax.: +49 (0)7043 95 403-100**  
**E-Mail: zentrale@ITFLAT.de**  
**www.ITFLAT.de**

# **ITFLAT.de® Security**

- 1. Implementierung ..... Seite 2**
- 2. Betrieb und Support ..... Seite 3**

## Workshop/ Bestandsaufnahme

Wir führen gemeinsam mit Ihnen einen Workshop durch, um das Customizing für den reibungslosen Start und Betrieb zu gestalten.



## Wir tun alles für einen reibungslosen Ablauf.



### Installation Betriebssystem und Applikationen vorab bei ITFLAT.de<sup>®</sup>

Dadurch können wir maximale Produktivität am Tag der Einführung bei Ihnen im Haus erreichen.



### Implementierung vor Ort: Freitag/ Samstag

Die Implementierung Ihrer Lösung findet in der Regel an einem Wochenende statt. **Ihr Vorteil:** Minimale Störung des Betriebs!



### Echt-Start-Unterstützung

Selbstverständlich leisten wir beim Start Ihrer Lösung Echt-Start-Unterstützung. Wir weisen Ihre Mitarbeiter ein, so dass Fragen und etwaige Unsicherheiten schnell und unkompliziert geklärt werden.



### Dokumentation

Die gesamte IT-Umgebung ist lückenlos und aktuell dokumentiert. Mehrfach erprobte Konzepte ermöglichen eine Erstellung Ihres Systems nach genau dokumentierten Installationsvorgaben.

### Garantierte Service-Levels und Verfügbarkeit

Zur Vermeidung von Störungen und Ausfällen, um einen optimalen Betrieb zu gewährleisten, sind unsere Lösungen auf eine optimale Wartbarkeit und proaktiven Service ausgelegt. Im Servicefall stehen Ihnen unsere kompetenten Mitarbeiter für den Support zu Verfügung.

Bei Hardwaredefekten halten wir für Sie Austauschgeräte vor. Diese Austauschgeräte vor Ort sind ebenfalls im Festpreis inbegriffen.

### ITIL-Organisation

ITIL steht heute für den Standard bei der Implementierung und den Betrieb von IT-Lösungen. Wir bilden für Sie den ITIL-Standard in der Service-Organisation ab. So profitieren Sie von den Vorteilen der Best-Practice in der IT!



**Im Servicefall kompetent beraten. Probleme werden zügig gelöst - Sie sind in kürzester Zeit wieder produktiv.**



#### Support Hotline

Von 8 - 17 Uhr sind wir Mo-Fr für Anwenderfragen mit **Fernwartungsunterstützung** für Sie da. Da wir remote auf Ihr System zugreifen können, gehört „Aneinander vorbei reden“ der Vergangenheit an. Mit modernster Technologie haben wir Ihre IT im Blick.



#### 2nd Level- und 3rd Level Support

Für Überwachung, Pflege und ebenso für die Wiederherstellung bei einem Ausfall sind unsere Spezialisten für Sie verfügbar.



#### Vor-Ort-Einsätze

Durch Fernwartung und Früherkennung reduzieren sich Vor-Ort-Einsätze auf ein Minimum. Sollte ein Vor-Ort-Einsatz doch einmal nötig sein, müssen Sie sich keine Sorgen über zusätzliche Kosten machen. Auch diese sind in der Flatrate mit inbegriffen.



#### SWAP-Service

Die Vor-Ort-Einsätze werden schnell und reibungslos ablaufen. Denn anstatt langwieriger Reparaturen, erhalten Sie sofort ein Austauschgerät. Automatisierte Softwareverteilung ermöglicht hier eine schnelle Inbetriebnahme dieses Gerätes.



### **Backup & Disaster-Recovery**

Neben dem herkömmlichen Datensicherungs-Konzept verwenden wir leistungsfähige Verfahren, die es ermöglichen Applikationen, Prozesse und Standorte abzusichern. Damit ist eine geordnete Wiederherstellung aktueller Daten nach System-Ausfällen möglich.



### **Early Morning Check**

Per Remote-Anbindung wird jeden Morgen Ihr System gecheckt. Das heißt, noch bevor Sie mit der Arbeit beginnen, sorgen wir dafür, dass Ihnen das System im vollen Umfang zur Verfügung steht.



### **Frühwarnsystem**

Überwachung und Pflege, Datensicherung, Virenschutz, Event-Logs - Alles wird permanent überwacht und unser Frühwarnsystem warnt vor möglichen Ausfällen. Ihr Betrieb ist dadurch zusätzlich gesichert.



### **Email-, Spam- und Virenschutz**

Eingehende Emails werden auf Spam- und Phishingmails, sowie enthaltene Viren geprüft. Gefährliche Emails und Dateien werden herausgefiltert.



### **Virenschutz (inkl. 5 Jahre Wartung, Support)**

Der Virenschutz für den Server, und die Arbeitsplätze sind mit im Paket. Wir scannen Emails, Email-Anhänge und sonstige Datenströme.



### **Firewall**

Schützt Sie vor unbefugten Zugriffen von außen, regelt sicher die Zugriffe zwischen den Standorten und den Heimarbeitsplätzen oder Smartphones! Regelmäßige Updates und Sicherheitschecks inklusive!

**Technisch gut abgesichert.** 

Für alle Bestandteile unserer ITFLAT.de<sup>®</sup> leisten wir das IT-Management. Durch jahrelange Erfahrung mit kleinen und mittleren Unternehmen sind wir als Partner an Ihrer Seite - auch in IT-rechtlichen Belangen.

### **Rechtlich gut abgesichert.**



#### **Patch-Management**

Patches und Hotfixes unserer ausgelieferten Software, werden ständig überwacht und gezielt kontrolliert und terminiert installiert.



#### **Assetmanagement**

Sie haben eine genaue Übersicht über all Ihre Assets, denn wir führen eine detaillierte Inventarisierung aller Komponenten.



#### **Lizenz-Management**

ITFLAT.de<sup>®</sup> ist für Software-Lizenzmanagement verantwortlich. Damit Sie immer sauber, optimal und rechtssicher lizenziert sind.

**Damit Sie Ihrer IT wieder vertrauen können.** 

**ITFLAT.de<sup>®</sup>**  
**Schönblickstraße 41**  
**75428 Illingen**

**Tel.: +49 (0) 7043 95 403-0**  
**Fax.: +49 (0)7043 95 403-100**  
**E-Mail: zentrale@ITFLAT.de**  
**www.ITFLAT.de**