



# Die perfekte Kombination für Ihre IT – «first care» & «first productivity abo»

«first care» sorgt mit klaren Schnittstellen und sauberen Prozessen für einen reibungslosen Betrieb Ihrer IT-Umgebung und verhindert vermeidbare Unterbrüche. Mit «first productivity abo» bieten wir eine interessante Möglichkeit, ein individuelles Dienstleistungs-Guthaben zu attraktiven Paket-Konditionen zu erwerben.

«first care» enthält alles, was Sie für den sorgenfreien Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur benötigen: Wartung, IT-Support, Pikettdienst, garantierte Reaktionszeit, klare Prozesse, definierte Schnittstellen, genaue Checklisten, einfache IT-Organisation, effiziente Zusammenarbeit, frei wählbare Optionen, individuelle Lösung, kalkulierbare Kosten.

Das «first productivity abo» kann für Consulting-, Engineering- oder Support-Services genutzt werden. Es behält bis 24 Monate nach dem letzten Dienstleistungsbezug seine Gültigkeit.

## «first care» – Wartungs- und Supportpakete

---

Sie haben die Wahl und können über die Details und den Leistungsumfang unserer Dienstleistungen ganz nach Ihren Wünschen entscheiden. Sie profitieren von einem sorgenfreien IT-Betrieb und Ihre Mitarbeiter können ungehindert arbeiten.

- «first care basic» eignet sich für Kunden mit einer eigenen First- und Secondlevel-Supportorganisation oder mit eigenem Personal für den IT-Support.
- «first care advanced» ist das ideale Angebot für alle Kunden ohne eigenen IT-Support.
- «first care full» ist das All-inclusive-Paket für die bestehende IT-Infrastruktur inkl. Support und Behebung von unvorhersehbaren Störungen.

### «first care basic»



#### PERFEKTE ERGÄNZUNG

Wenn sich die Supportstelle nicht am Sitz des Kunden befindet, benötigt er in einigen Fällen Interventionen und Supportdienstleistungen vor Ort. «first care basic» füllt diese Lücke. Klare Schnittstellen und Prozesse sorgen für einen reibungslosen Ablauf. «first care basic» bietet dem Kunden zudem die Möglichkeit, Notfall-Supportbereitschaft (optional) zu nutzen.

#### Vertragsleistungen:

- Service Desk – Ihre Anlaufstelle bei Störungen
- Garantierte Reaktionszeit
- Ersatzgeräte & Ersatzteile
- Notfall-Supportbereitschaft: Optional erhältlich  
24 x 7 (MO – SO, 0 – 24 h)

### «first care advanced»



#### UMFASSENDE UNTERSTÜTZUNG

Dieses Paket enthält sämtliche IT-Dienstleistungen, die für einen optimalen und möglichst unterbrechungsfreien Betrieb der IT-Umgebung notwendig sind. Die Zusammensetzung von «first care advanced» wurde speziell für den anspruchsvollen KMU-Kunden entwickelt, der sich für das Outsourcing von IT-Dienstleistungen entschieden hat.

#### Leistungen

- first care basic  
+ Wartungen

### «first care full»



#### BUDGETIERBARER FIXPREIS

«first care full» ist das All-inclusive-Paket für den möglichst unterbrechungsfreien Betrieb der IT-Infrastruktur, inkl. die Behebung unvorhersehbarer Störungen zu einem festen und budgetierbaren Preis.

#### Leistungen

- first care advanced  
+ Supportdienstleistungen bei Störungen

## Dienstleistungs-Pakete

---

Das «first productivity abo» beinhaltet ein frei kombinierbares Dienstleistungs-Guthaben zu attraktiven Konditionen.

---

### «first productivity abo»

#### DAS «FIRST PRODUCTIVITY ABO»

##### BEINHALTET FOLGENDE MERKMALE:

- Individuelles Dienstleistungs-Guthaben kombinierbar aus einer Auswahl von fixen «first productivity abo»-Paketen
- Dienstleistungs-Guthaben in Form eines Frankenbetrages, nicht in Form von Stunden
- Einfache und kostengünstige Abrechnung der Dienstleistungen

#### Ihre Vorteile:

- Einfache Bestellmöglichkeit
- Monatliches Reporting Ihres Guthabens
- Attraktive Paket-Konditionen
- Dienstleistungs-Guthaben kann für alle möglichen Dienstleistungen der first frame networkers ag eingesetzt werden, z.B. für: Consulting, Engineering oder Support



Preise & Bestellformular finden Sie unter:  
[www.firstframe.net/fpa](http://www.firstframe.net/fpa)



**first frame  
networkers**

IT, die Sie weiterbringt

first frame networkers ag  
haldenstrasse 1  
ch – 6340 baar

[www.firstframe.net](http://www.firstframe.net)  
+41 41 768 08 00