

Supportleistungen in hybriden und Azure Cloud Umgebungen

Oxford Computer Group GmbH

Oxford Computer Group GmbH
Gießereistraße 16
85435 Erding
info@ocg.de
www.ocg.de

14.02.2020

OCG Support

1 - Überblick

- Deutsch- und englischsprachiger Support mit Zentrale in Erding
- Support Mitarbeiter bestehen ausnahmslos aus erfahrenen IT Consultants mit langjährigen Erfahrungen in den jeweiligen Themen-Bereichen
- 24x7 verfügbar
- Räumlichkeiten im OCG Support in Erding sind speziell abgesichert (biometrische Zugänge zu Räumen, Monitoring, Videoüberwachung, externe Überwachung – z.B. Protection One)
- Sicherheitszertifizierungen der Mitarbeiter bis zu U3 Level
- Einhaltung der deutschen und EU Datenschutz-Richtlinien
- Verschiedene Reaktionszeiten je nach Priorität möglich – Remote: P1=4h, P2=8h, P3=7 Tage, P4=4 Wochen
- Vor-ort-Einsätze innerhalb Deutschlands je nach Priorität möglich: P1=24h, P2=48h, P3=7 Tage, P4=4 Wochen (außerhalb Deutschlands auf Anfrage)

2 - erweiterte Dienstleistungen auf Anforderung (optional)

- Betriebsunterstützung bis zur Übernahme des kompletten Betriebes der aufgebauten Umgebung
- erweiterte Bereitschaft zu besonderen Anlässen (z.B. bei GoLive, Ausfall Kundenmitarbeiter)

Proaktive Dienstleistungen – Berechnung nach Aufwand, siehe Stundensätze

- Prüfung der OCG Software Komponenten auf Kompatibilität (z.B. Mobil Devices Firmware, Azure Functions, Azure Graph APIs Versionen, Betriebssysteme u.a.)
- Monitoring von Fehlern/Warnungen und damit selbstständiges Reagieren bei Fehlern
- Geplante Erweiterungen/Anpassungen des aufgebauten Systems (z.B. neue Workflows, Systemanbindungen, Policies, Anpassungen der OCG Softwarekomponenten, Migrationen) mit Abrechnung über Prio 4 Tätigkeiten
- Durchführung von Planungs- und Designworkshops über die weitere Entwicklung des aufgebauten Systems (Modernisierungsmöglichkeiten, notwendige Anpassungen wegen Datenschutzvorgaben usw.)
- Durchführung von Health Checks über die aufgebaute Umgebung mit Empfehlungen für Updates/Patches/neuere Versionen usw.

OCG Support

3- Alarmierungsmöglichkeiten

- Per OCG-eigenem Ticketsystem (ZEP)



- Mittels Telefon Hotline Nummer



- Über spezielle E-Mail-Adresse
(damit auch Abfrage von kunden-
spezifischen Ticketsystemen möglich)



