

Leistungsbeschreibung	Servicelevel			
	Basis	Standard	Premium	Premium Plus
Serverstatusüberwachung Serverdienste, Raid- & Lüfterstatus etc.	✓ <i>wertgl. Passiv</i>	✓ <i>wertgl. Aktiv</i>	✓ <i>wertgl. Aktiv</i>	✓ <i>24/7 Aktiv</i>
Backupüberwachung (zentral) benötigt den Einsatz geeigneter Backupsoftware	✓ <i>wertgl. Passiv</i>	✓ <i>wertgl. Aktiv</i>	✓ <i>wertgl. Aktiv</i>	✓ <i>24/7 Aktiv</i>
Überwachung des AV-Schutzes benötigt den Einsatz geeigneter Securitysoftware	✓ <i>wertgl. Passiv</i>	✓ <i>wertgl. Aktiv</i>	✓ <i>wertgl. Aktiv</i>	✓ <i>24/7 Aktiv</i>
Systemlog-Monitoring (Server) benötigt den Einsatz geeigneter Monitoringsoftware	-	-	✓ <i>wertgl. Aktiv</i>	✓ <i>24/7 Aktiv</i>
Firewallpflege & Überwachung benötigt den Einsatz geeigneter Monitoringsoftware	-	-	✓ <i>wertgl. Aktiv</i>	✓ <i>24/7 Aktiv</i>
Server und Traffic Load benötigt den Einsatz geeigneter Monitoringsoftware	-	-	✓ <i>wertgl. Aktiv</i>	✓ <i>24/7 Aktiv</i>
Fernwartung Serversysteme benötigt eine funktionierende Internetanbindung	✓	✓	✓	✓
Fernwartung Arbeitsplätze benötigt eine funktionierende Internetanbindung	-	✓	✓	✓
regelmäßige Sicherheitsupdates (Server) laufende Aktualisierung der eingesetzten Software	-	✓	✓	✓
Troubleticketerfassung und -information Störungsbearbeitung über ein Ticketsystem mit Kundenfeedback	✓	✓	✓	✓
Störungsbeseitigung über Fernwartung Abrechnung nach unseren aktuell gültigen Stundensätzen	✓ <i>Stundensatz</i>	✓ <i>inklusive</i>	✓ <i>inklusive</i>	✓ <i>inklusive</i>
Störungsbeseitigung vor Ort Abrechnung nach unseren aktuell gültigen Stundensätzen	✓ <i>Stundensatz</i>	✓ <i>Stundensatz</i>	✓ <i>inklusive</i>	✓ <i>inklusive</i>
Anfahrt Berlin / Brandenburg Abrechnung nach unseren aktuell gültigen Anfahrtpauschalen	✓ <i>Pauschale</i>	✓ <i>Pauschale</i>	✓ <i>inklusive</i>	✓ <i>inklusive</i>
monatliches Reporting detaillierte Übersicht über die Wartungsprotokolle	✓	✓	✓	✓
Garantierte Reaktionszeit (vor Ort) maximaler Zeitraum bis zum Beginn der Störungsbeseitigung	<i>nächst. Werktag</i>	8 h (5x10) <i>Montag-Freitag 08-18 Uhr</i>	4 h (5x10) <i>Montag-Freitag 08-18 Uhr</i>	4 h (jederzeit) <i>Montag-Sonntag 00-24 Uhr</i>
Dokumentation Hard- und Software Pflege der Dokumentation aller Anlagen & Systeme	✓ <i>einfach</i>	✓ <i>ausführlich</i>	✓ <i>ausführlich</i>	✓ <i>ausführlich</i>
Besprechung mit Systemingenieur Inhalt: Status der Anlage, Aufzeigen von möglichen Modifikationen	-	✓ <i>halbjährlich</i>	✓ <i>monatlich</i>	✓ <i>monatlich</i>
Ermäßigung Stundensätze Rabatt auf unsere Stundensätze für alle zusätzlichen Leistungen	-	10,00%	20,00%	20,00%
	Vergütung			
Pauschale für das 1. bis 5. installierte System monatlich pro betriebenem Server, PC oder Notebook im Netzwerk	20,00 €	30,00 €	60,00 €	100,00 €
Pauschale für das 6. bis 10. installierte System monatlich pro betriebenem Server, PC oder Notebook im Netzwerk	15,00 €	20,00 €	40,00 €	70,00 €
Pauschale für das 11. bis 20. installierte System monatlich pro betriebenem Server, PC oder Notebook im Netzwerk	10,00 €	15,00 €	30,00 €	50,00 €
Pauschale ab dem 21. installierten System monatlich pro betriebenem Server, PC oder Notebook im Netzwerk	5,00 €	10,00 €	20,00 €	35,00 €

Unser innovatives Abrechnungsmodell ermöglicht Ihnen neben der dynamischen Anpassung des Vertrages an sich verändernde Rahmenbedingungen die unkomplizierte Berechnung der monatlichen Betreuungskosten. Ermitteln Sie anhand der Tabelle einfach die für Ihr bevorzugtes Servicelevel angegebenen Vergütungspauschalen und multiplizieren sie diese mit der Anzahl aller in Ihrem Netzwerk betriebenen Server, PCs und Notebooks. Beispiel für einen Standardvertrag über ein Netzwerk mit 13 angeschlossenen Geräten: 5*30 € + 5*20 € + 3*15 € = 295 € monatliche Betreuungspauschale.

Ab dem Servicelevel „Standard“ übernehmen wir für Sie im Rahmen einer vertraglich vereinbarten Verantwortungsübertragung die Haftung für die Sicherheit Ihrer EDV-Anlage.