

Unsere Paketinhalte

Leistungen	Basic	Eco	Pro
Wartung und Monitoring	✓	✓	✓
Kontrolle der Server- und Netzwerksysteme durch Techniker jeden Werktag	✓	7 Uhr	7 Uhr
Vor-Ort-Service von 9 – 17 Uhr		✓	✓
Persönliche Hotline / Servicedesk von 8 – 18 Uhr		✓	✓
Technikereinsatz für Änderungen oder Erweiterungen am bestehenden System		Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste	✓
Anfahrts- und Lieferkosten im Großraum Mainz	Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste	Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste	✓

Interventionszeiten

Unternehmenskritische Probleme	8 Stunden	4 Stunden	1 Stunde
Benutzerspezifische Probleme	24 Stunden	8 Stunden	4 Stunden
Allgemeine Anfragen	48 Stunden	24 Stunden	8 Stunden

Allgemeine Serviceleistungen

	Basic	Eco	Pro
Inventarisierung von Hard- und Software	✓	✓	✓
Fernwartung	✓	✓	✓
Netzwerkdokumentation inklusive Aktualisierung	Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste	Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste	✓
Erweiterte Dokumentation		Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste	✓
Lizenzmanagement		✓	✓
Beratung bei Hard- und Softwareanschaffungen		✓	✓
Umzugsberatung		✓	✓
Anfahrts- und Lieferkosten im Großraum Mainz	Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste	Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste	✓
»Fair-Flat-Vereinbarung«: Festpreise für ausgewählte Dienstleistungen	✓	✓	✓
Fernwartung von 9 – 17 Uhr inklusive	15 Minuten pro Ticket		✓
Hotline / Servicedesk von 8 – 18 Uhr	✓	✓	✓
Vor-Ort-Service von 9 – 17 Uhr inklusive	15 Minuten pro Ticket		✓
Koordination Ihrer IT-Lieferanten: Telekommunikation, Internetprovider, Handwerker, Druckerdienstleister		✓	✓
Festpreis bei Projekten		✓	✓
Angebots- und Bestellabwicklung bei IT-Lieferanten		✓	✓
Systemkontrolle durch Techniker jeden Werktag (bei Eco und Pro um 7 Uhr)	✓	✓	✓

Spezifische Serviceleistungen

Arbeitsplätze	Basic	Eco	Pro
Monitoring 24 / 7 / 365	✓	✓	✓
Überwachung der installierten Sicherheitsprodukte	✓	✓	✓
Automatisiertes Patchmanagement (Microsoft)	✓	✓	✓
Third-Party-Patchmanagement (z. B. Adobe, Firefox, Java)	✓	✓	✓
Erweitertes Patchmanagement		Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste	✓
Einbindung der Arbeitsplätze ins Netzwerk		✓	✓
Aufstellung und Installation von Arbeitsplätzen		✓	✓
Einrichtung von Arbeitsplätzen für Benutzer		✓	✓
Wiederherstellung und Säuberung bei Viren- oder Trojanerbefall			✓
Persönliche Hotline / Servicedesk von 8 – 18 Uhr	✓	✓	✓
Fernwartung von 9 – 17 Uhr inklusive	15 Minuten pro Ticket		✓
Vor-Ort-Service von 9 – 17 Uhr inklusive	15 Minuten pro Ticket		✓
Geräte- und Clienteinrichtung (z. B. Notebook, iPad)	15 Minuten pro Ticket	✓	✓

Smartphones und Tablets

Serverseitige Konfiguration für E-Mail-Zugang		✓	✓
Serverseitige Konfiguration für Zugang zum Firmennetzwerk	15 Minuten pro Ticket	✓	✓

MicrosoftOffice 365

Konfiguration und Administration		✓	✓
----------------------------------	--	---	---

Serverdienstleistungen

	Basic	Eco	Pro
Monitoring 24 / 7 / 365	✓	✓	✓
Patchmanagement / Sicherheitsupdates	✓	✓	✓
Überwachung der Serverfunktionen und -dienste	✓	✓	✓
Überprüfung von Logs und Identifikation von Schwachstellen		✓	✓
Überwachung von freiem Speicherplatz	✓	✓	✓
Einrichtung der Anmelde-Skripte und -Policies			✓
Terminalserver-Konfiguration, -Einrichtung, -Überwachung			✓
Wartung der VDI-Umgebung			✓
Exchange-Server: User- und Mailbox-Wartung		✓	✓
Anlegen von externen E-Mail-Zugängen und Outlook Web Access		✓	✓
Geplante Wartungsarbeiten außerhalb Ihrer Arbeitszeiten			✓
Einrichtung und Konfiguration von Druckerfreigaben		✓	✓
Neuinstallation oder Migration nach Ersatz- oder Neubeschaffung		✓	✓
Migration auf neue Serverbetriebssysteme			✓
Managed Antivirussoftware (lokale Installation)	✓	✓	✓
Regelmäßige erweiterte Wartungen und Überprüfungen		✓	✓

Backup-Server

Ausarbeitung und Einrichtung einer Backup-Strategie			✓
Überwachung der Backup-Protokolle	✓	✓	✓
Regelmäßige Test-Rücksicherung der Backup-Daten		✓	✓
Sicherung auf Festplatte oder NAS für schnelle Rücksicherung	✓	✓	✓
Wiederherstellung einzelner Daten		✓	✓

Netzwerk und Sicherheit

	Basic	Eco	Pro
Monitoring 24/7/365	✓	✓	✓
Lokale Virenschutzsoftware auf PCs, Notebooks und Servern		✓	✓
Spam- und Virenschutz für E-Mails	✓	✓	✓
Überwachung der Antivirensoftware	✓	✓	✓
Überwachung der Routerfunktionalität		✓	✓
Anlegen und Einrichten von VPN-Zugängen, Einrichten und Konfigurieren der VPN-Clients			✓
Überwachung der Side-to-Side-VPN-Verbindungen		✓	✓
Anbindung von Außenstellen / Filialen / Homeoffices			✓
Überwachung der Netzwerkperformance		✓	✓
Konfiguration und Verwaltung von NAS-Laufwerken		✓	✓