

# t3.it Serviceverträge

für gewerbliche Kunden

Wir bieten maßgeschneiderte Wartungsverträge genau auf Ihre IT-Infrastruktur abgestimmt. Ein Wartungsvertrag bietet Ihnen uneingeschränkte EDV Unterstützung zu einem fixen und kalkulierbaren Preis und bringt zusätzlich mehr Sicherheit und Stabilität in Ihre IT-Infrastruktur.

16 Februar 2015

## Ihr Ansprechpartner

Tai Khoa Pham

### Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Ein fixer und kalkulierbarer Preis
- Keine Anfahrtskosten
- Vergünstigte Stundentarife
- Abrechnung in 15-Minuten-Takt statt 30-Minuten-Takt
- Komplette Betreuung des IT-Systeme
- Persönlicher Techniker auf Abruf
- Vor-Ort-Service bei Störungen
- Regelmäßiger Systemcheck
- Mitarbeiter Helpdesk via Telefon bzw. Remote
- Mindestvertragslaufzeit nur 12 Monate

### Kontakt

06122 - 70338 - 11  
0173 - 4390884  
tpham@t3-it.de

Falls wir Ihr Interesse geweckt haben, dann freuen wir uns auf ihren Anruf oder auf Ihre Email. Gerne vereinbaren wir einen Gesprächstermin für Ihre ganz individuelle Beratung.

## „t3-Flatrate-Service“ : Zuverlässiger Service zum fixen und kalkulierbaren Preis.

Das Flatrate-Service beinhaltet die Wartung und Instandhaltung der bestehenden IT-Systeme. Diese enthält folgende Leistungen:

### **Betreuung und Wartung der IT-Systeme**

Die Erfassung, Dokumentation und Aktualisierung aller relevanten Netzwerkdaten, wie IP-Adressen der Netzwerkkarten, Login-Scripts, Userrechte usw. im Zuge der vereinbarten Serviceintervalle. Die Überwachung und Kontrolle der eingesetzten Serversysteme und Netzwerkkomponente. Dazu zählen unter anderem die Durchsicht und Auswertung vorhandener Protokolle und die daraus entstehenden Arbeiten bei der Identifizierung von Fehlern. Die Überprüfung des vorhandenen Virenschutz sowie der Firewall und anderer Sicherheitsdienste.

### **Systemoptimierung**

Bei dem Serviceintervall werden die IT-Systeme aufgeräumt. Das bedeutet z.B. überflüssige Dateien zu löschen und ggf. falsch abgelegte wieder an ihren richtigen Platz zu verschieben. Fehlerhafte Konfigurationen werden korrigiert. Ein so „aufgeräumtes“ System hat eine wesentlich höhere Lebensdauer. Des Weiteren werden die Sicherheitsupdates installiert.

### **Disaster-Protection**

Die Sicherung der eingesetzten Serversysteme und Netzwerkkomponente werden einmal im Jahr ausgeführt. Diese bilden zusammen mit Ihrer Sicherung der Nutzdaten die beste Voraussetzung für ein schnelles Wiederherstellen.

### **Disaster-Recovery**

Im Katastrophenfall werden die Serversysteme und Netzwerkkomponente aus der Sicherung wiederhergestellt. Die Neuinstallation des Betriebssystems und Standardprogramme sowie die Wiederherstellung der gesicherten Daten bei PC und Notebook sind im Wartungspaket enthalten.

### **Mitarbeiter Helpdesk**

Bei allgemeinen PCs Probleme (z.B. Computerabstürze, Softwareprobleme, Standardsoftwareinstallation etc...) steht allen Mitarbeitern ein Techniker in der Zeit von (9:00 bis 18:00) telefonisch zur Verfügung. Der Techniker hat zusätzlich die Möglichkeit mittels Fernwartungssoftware direkt auf den PC des Mitarbeiters zuzugreifen. Sollte ein Vorortbesuch notwendig sein, sind alle Vorort Arbeitsstunden bereits im Wartungspaket enthalten.

### **Zusätzliches Kontingent an Service-Stunden**

Zusätzlich zu den bereits im Festpreis enthaltenen Leistungen steht Ihnen nun eine feste Anzahl an Service-Stunden pro Jahr zur freien Verfügung, die Sie ganz nach Ihrem persönlichen Bedarf einsetzen können. Ganz egal, ob zu Systemerneuerungen oder -erweiterungen, zur Installation einer neuen Software oder zum Anschließen eines neuen Druckers.

### Weitere Leistungen

- Austausch von defekten Hardwareteile (zu ersetzende Teile werden separat berechnet)
- Installation von kleinere Hardware-, Netzwerk- und Software, die einen Zeitaufwand von 1 Stunde nicht überschreitet
- Einmalige Einarbeitungszeit (1-2 Arbeitstage)

| Leistungen und Preise:   | Basic            | Professional    |
|--|------------------|-----------------|
| <b>Serviceintervall</b><br>Zeitabstand zwischen den regelmäßigen vor-Ort-Besuchen                  | <b>12 Wochen</b> | <b>4 Wochen</b> |
| <b>Maximale Reaktionszeit</b><br>bei Störungen und Problemen                                       | <b>6 Std.</b>    | <b>3 Std.</b>   |
| <b>Zusätzliche Service-Stunden</b><br>pro Jahr zur freien Verfügung (gelten ab 20 Arbeitsplatz-PC) | <b>4 Std.</b>    | <b>8 Std.</b>   |
| <b>Kostenlose Installationservice</b><br>Technische Ausstattung für neue Mitarbeiter vorbereiten   | x                | ✓               |
| <b>Pauschale pro Monat:</b>  |                  |                 |
| pro Arbeitsplatz-PC  | <b>35,- €</b>    | <b>50,- €</b>   |
| pro Server / komplexes System  | <b>75,- €</b>    | <b>85,- €</b>   |
| pro VoIP-Telefon   | <b>2,- €</b>     | <b>3,- €</b>    |

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.  
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.