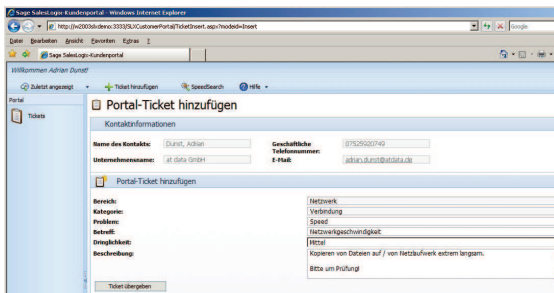


„Die Pflege des Nervenzentrums Ihrer Firma ist bei uns in den besten Händen“.



Mit einem Ticket verschicken Sie Störungsmeldungen, Anforderungen oder Fragen. Diese werden entweder von Ihrem internen IT-Fachmann bearbeitet (1st-Level) oder von atdata (2nd-Level).

Paket	Starter 1-2 Server 1-10 User	Business 3-6 Server 11-25 User	Enterprise 7-10 Server 26-76 User
Basis Service mit Helpdesk	einmalig		
	€ 150,00	€ 200,00	€ 250,00
Serverwartung	monatlich		
	€ 100,00	€ 150,00	€ 200,00
Business Service	monatlich		
	€ 100,00 € 270,00 € 390,00		
	zuzüglich Fahrtkosten		
	24 - 47 Stunden = 81,00 €/h. -3% Rabatt + Monitoring (3 Dienste)		
Monitoring	48 - 95 Stunden = 81,00 €/h. -5% Rabatt + Monitoring (5 Dienste)		
	ab 96 Stunden = 81,00 €/h. -8% Rabatt + Monitoring (10 Dienste)		
	gratis: jährl. Jour Fixe (1-2 h.)		
Monitoring	Einrichtungspauschale je Server:		
	€ 25,00	€ 20,00	€ 15,00
Monitoring	monatlich je überwachter Dienst:		
	€ 3,00	€ 3,00	€ 3,00

1. Basis Service mit Helpdesk

- Einrichtung eines Remotezuganges beim Kunden
- Bereitstellung von Remotetools innerhalb atdata
- Bereitstellung Reaktionszeit von 8 Stunden
- ermäßigter Stundensatz
- Ticketannahme per E-Mail
- Telefonsupport / E-Mail-Support
- Remotesupport / Fernwartung
- gebührenfreie Hotline via 0800

2. Serverwartung

1. monatl. Überprüfung der Server per Fernzugriff

- Überprüfung der Ereignisanzeige, Windowsdienste, Festplattenspeicher, Antivirensignatur, USV-Protokoll, Datensicherung
- Prüfung und Installation Windows Hotfixes/Patches

2. quartalsweise Überprüfung der Hardware

- Sichtprüfung (Fehler-LED, Verschmutzung, Wärmeverhalten)
- evtl. geplanter Neustart der Server
- Aktualisierung der Dokumentation

3. Business Service

Leistungen des Basisservice als Stundenkontingente Stundenpakete:

- 24 - 47 Std. = 3% Rabatt + Monitoring (3 Dienste)
 - 48 - 95 Std. = 5% Rabatt + Monitoring (5 Dienste)
 - ab 96 Std. = 8% Rabatt + Monitoring (10 Dienste)
- gratis: jährlicher Jour Fixe aufgrund der Fehlerprotokolle (1-2 Stunden)

4. Monitoring

- Einrichtung Monitoring-Agent
- Einrichtung E-Mail-Benachrichtigung
- automatischer wöchentlicher Statusreport
- zu überwachende Dienste (z.B. IP, SMTP, POP3, freier Speicher, CPU-Auslastung, Kunden-Webseite, Windowsdienste wie SQL, Exchange)
- Fehler und Warnung werden automatisch im Helpdesk angezeigt.