

# Leistungsübersicht Managed Service Pakete



WKN DATENTECHNIK

Leistungen	Servicepaket		
	Silber	Gold	Platin
<p>Unsere Managed Services können in den Paketen „Silber“, „Gold“ und „Platin“ gebucht werden!</p>			
<p><b>Remote Management Software</b> Kostenlose Nutzung der von uns verwendeten Software zur Fernwartung und Verwaltung Ihrer Systeme</p>	●	●	●
<p><b>Monitoring</b> Kontinuierliche Überwachung von Servern, Diensten und PCs auf Funktion und Meldung erkannter Probleme und Fehler</p>	●	●	●
<p><b>Patch-Management</b> Verteilung von sicherheitsrelevanten Updates für Microsoft Betriebssysteme, Anwendungsprogramme und gängige Drittanbieter-Software</p>	●	●	●
<p><b>Dokumentation</b> Laufende Pflege der IT-Dokumentation mit der Möglichkeit, jederzeit auf Ihre tagesaktuelle Dokumentation zuzugreifen</p>	●	●	●
<p><b>Hotline &amp; Fernwartungs-Service</b> Kostenlose Nutzung unserer technischen Hotline, sowie kostenlose Erbringung aller Fernwartungstätigkeiten, die zur Behebung von auftretenden Störungen und Problemen an den von uns betreuten Produkten/Systemen notwendig sind</p>		●	●
<p><b>Vor-Ort-Fehlerbehebung</b> Kostenlose Erbringung von Dienstleistungen vor Ort, die zur Behebung von auftretenden Störungen und Problemen an den von uns betreuten Produkten/Systemen notwendig sind (zzgl. Anfahrt)</p>			●
<p><b>Einrichtungs-Service</b> Kostenlose Einrichtung und Inbetriebnahme von neuen Benutzern, Arbeitsplatz-PCs und Notebooks, Druckern und Layer 2 Netzwerkgeräten</p>			●
<p><b>Installations-Service Standardsoftware</b> Kostenlose Installation und Einrichtung von Standard Anwendungssoftware aus unserem Betreuungs-Portfolio</p>			●
Abrechnungsmodalitäten und Vertragsdetails			
<p><b>Ermäßigter Stundensatz</b> 5% Rabatt auf unsere regulären Stundensätze für alle Tätigkeiten, die nicht in den Servicepaketen enthalten sind und nach Aufwand abgerechnet werden</p>	●	●	●
<p><b>Reaktionszeit</b> Garantierte Zeitspanne, in der wir während unserer Geschäftszeiten mit der Behebung unternehmenskritischer Störungen und Problemen beginnen</p>		24 Stunden	6 Stunden
<p><b>Bevorzugte Ticket-Bearbeitung</b> Erhöhte Priorität bei der Bearbeitung von Tickets zu unkritischen Problemen oder Change-Requests</p>		●	●
Monatspreise (zzgl. MwSt)			
Je ThinClient	9,- €	29,- €	39,- €
Je Arbeitsplatz-PC / Notebook	15,- €	45,- €	55,- €
Je Server / VM	65,- €	119,- €	199,- €