

Servicetabelle - B&H

1. Datensicherung		Intervall	Bronze	Silber	Gold
1.1	Erstellung einer Testrücksicherung	pro Quartal			☒
1.2	Prüfung der Sicherung des Kunden mit Bericht an den Kunden	pro Woche		☒	☒

2. Überwachung			Bronze	Silber	Gold
2.1	Überwachung der Server des Kunden, mit Meldung an B&H falls Probleme auftraten	aktiv			☒
2.2	Überwachung der unternehmenskritischen Dienste	aktiv			☒
2.3	Prüfung der Antivirensoftware	aktiv	☒	☒	☒
2.4	Prüfung der Sicherungs- / Systemprotokolle	aktiv	☒	☒	☒
2.5	Sicherheitsüberprüfung des Netzwerkes	pro Jahr	☒	☒	☒
2.6	Server aktualisieren. Windows Update, Windows Betriebssystem	manuell			☒
2.7	Aktualitätsprüfung für das komplette System. Hard- und Software auf dem aktuellen Stand halten. Inkl. Vorschläge zur sinnvollen Aufrüstung und Erweiterung des Systems.	pro Jahr	☒	☒	☒
2.8	Workstationen automatisch aktualisieren. Windows Update, Windows Betriebssystem	aktiv			☒
2.9	Applikationsprogramme am Server aktuell halten (Virensoftware, Mailsoftware)	pro Quartal		☒	☒
2.10	Office Programme aktuell halten an den Windows Arbeitsstationen	aktiv			☒
2.11	Pflege der Netzwerkdokumentation	aktiv			☒
2.12	Pflege der Benutzerverwaltung (verwaiste Benutzer)	pro Quartal			☒

3. Anfahrt / Service			Bronze	Silber	Gold
3.1	kostenfreie Anfahrt			☒	☒
3.2	kostenfreie Supportabwicklung von Garantiefällen		☒	☒	☒
3.3	kostenfreie Leihstellung - PC - Arbeitsplatz			☒	☒
3.4	kostenfreie Leihstellung - Server				☒
3.5	kostenfreie Leihstellung - Drucker A4 Laser / A4 Tintenstrahl		☒	☒	☒

4. Support / Reaktion			Bronze	Silber	Gold
4.1	Vor-Ort-Service für NICHT unternehmenskritische Probleme - Reaktionszeit: "Next Business Day"		☒		
4.2	Vor-Ort-Service für NICHT unternehmenskritische Probleme - Reaktionszeit: 8 Stunden			☒	
4.3	Vor-Ort-Service für NICHT unternehmenskritische Probleme - Reaktionszeit: 4 Stunden				☒
4.4	Vor-Ort-Service für unternehmenskritische Probleme - Reaktionszeit: "Next Business Day"		☒		
4.5	Vor-Ort-Service für unternehmenskritische Probleme - Reaktionszeit: 8 Stunden			☒	
4.6	Vor-Ort-Service für unternehmenskritische Probleme - Reaktionszeit: 4 Stunden				☒
4.7	Hotline-Support über spezielle Rufnummer			☒	☒
4.8	Email - Support		☒	☒	☒

5. Fernwartung			Bronze	Silber	Gold
5.1	Fernwartung der Arbeitsstationen mit Userbeisein		☒	☒	☒
5.2	Fernwartung der Arbeitsstationen ohne Userbeisein.				☒

6. Dienstleistung			Bronze	Silber	Gold
6.1	5% reduziert		☒		
6.2	10% reduziert			☒	
6.3	20% reduziert				☒
6.4	1 Dienstleistungsstunde inkl. pro Monat (Fernwartung / Vor-Ort)		☒		
6.5	2 Dienstleistungsstunden inkl. pro Monat (Fernwartung / Vor-Ort)			☒	
6.6	4 Dienstleistungsstunden inkl. pro Monat (Fernwartung / Vor-Ort)				☒
6.7	Systemcheckup vor Ort - physische Prüfung der Systeme nach Terminvereinbarung	alle 2 Monate			☒
6.8	Systemcheckup - per Fernwartung - nur für die Server	pro Monat	☒	☒	☒