

Übersicht Serviceverträge

Dienstleistungen

Preisübersicht



Leistung	Mon. Pauschale
alpha - "Monitoring Only"	
alpha - Monitoring je Serversystem	7,00 €
alpha - Monitoring je Arbeitsplatz	2,00 €
alpha - Monitoring je Netzwerkkomponente	3,00 €

alpha - Service "nach anfallendem Volumen" (5 * 10)	
alpha - Service für Server (1 - 5 Server)	40,00 €
alpha - Service für Server (ab 6 Server)	35,00 €
alpha - Service für Arbeitsplätze	15,00 €
alpha - Service je Netzwerkkomponente	20,00 €

alpha - Service "nach anfallendem Volumen" (7*24)	
alpha - Service für Server (1 - 5 Server)	60,00 €
alpha - Service für Server (ab 6 Server)	52,50 €
alpha - Service für Arbeitsplätze	22,50 €
alpha - Service je Netzwerkkomponente	30,00 €

alpha - Sonstige Services (ohne SLA)	
alpha - AntiSpam-Service je Benutzer	4,00 €
alpha - Backup E-Mail-Server	20,00 €

Übersicht Serviceverträge

Dienstleistungen



alpha EDV Systemhaus

Reduzierte Honorarsätze

Reduzierte Honorarsätze je Stunde	Standard	Honorarsatz
Junior System-Engineer	90,00 €	81,00 €
System-Engineer	105,00 €	94,50 €
Senior System-Engineer	120,00 €	108,00 €
Fahrtkosten ohne Berechnung		
Aufschlag für Arbeiten außerhalb der Kernarbeitszeit (Mo - Fr, 8:00 - 17:00 Uhr)	25 %	25 %

Reaktionszeiten "5*10" (werktags 8:00 - 18:00 Uhr)

Reaktionszeiten "7*24" (Rund um die Uhr)

Störfallkategorie	max. Reaktionszeit
Störfallannahme	15 Min.
Einsetzen Fernwartung nach Störungsannahme	15 Min.
Vor-Ort-Einsatz bei Serverproblemen	120 Min.
Vor-Ort-Einsatz (sonstige Probleme)	240 Min.

Laufzeiten

	Dauer
Vertragslaufzeit	unbefristet
Kündigungsfrist	1 Monat zum Monatsende

Übersicht Serviceverträge

Dienstleistungen

Leistungsumfang



alpha - Monitoring

- alpha - Monitoring auf Basis Paessler PRTG
- tägliche, wöchentliche, monatliche Statusberichte per E-Mail (auf Wunsch)
- Fehlerberichte per E-Mail (auf Wunsch)
- Monitoring-Client für Windows und SmartPhones (iOS, Android, BlackBerry)
- Hardwareüberwachung
- Serverüberwachung
- Diensteüberwachung
- Überwachung Ereignisanzeige
- PC-Überwachung
- Patchmanagement
- Backupüberwachung
- Management AntiVirus
- Überwachung von Netzwerksystemen
- Protokollierung von Ausfallzeiten
- agentenloser Betrieb - Steuerung durch eine Probe im lokalen Netzwerk
- kein Fernzugriff auf die Systeme per Monitoring

alpha - Service "nach anfallendem Volumen"

- alpha - Monitoring
- Leistungsmerkmale siehe oben
- Kontrolle auf Störungen werktage zwischen 6:45 - 7:30 Uhr (mit Fehlerbehebung)
- Kontrolle auf Störungen an Feiertagen und Wochenende zwischen 6:45 - 15:00 Uhr (mit Fehlerbehebung)
- Inventarverwaltung
- Hotline
- reduzierte Honorarsätze
- keine Fahrtkosten
- Fernwartung (auf Wunsch nach vorheriger Autorisierung)
- zugesicherte Reaktionszeiten
- Ticketsystem (mit Kundenzugang)
- Ticketeröffnung per Telefon, per Mail oder direkt im Ticketsystem
- monatliche Abrechnung