

Pakete Computer Service

	Basic	Standard	Premium
1. Web-Zugriff auf Service-Status		X	X
2. Fernwartungssoftware	X	X	X
3. Tägliches Monitoring des Systems	X	X	X
4. Alarmierung durch VEWOTECH Desktop Service	X	X	X
5. Einmalige Inventarisierung des Systems	X	X	X
6. Inventar Software	X	X	X
7. Managed Anti-Virus	X	X	X
8. Online-Backup		10 GB	25 GB
9. Defragmentierung der Festplatte		Monatlich	Wöchentlich
10. Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen		Monatlich	Wöchentlich
11. Verteilung aktueller Sicherheitsupdates		X	X
12. Hosted Anti-Spam		Standard-Umfang	Premium-Umfang
13. Email-Ausfallschutz		X	X
14. Hosted Email-Archiv*			X
15. Email-Disclaimer, Signaturen		X	X
16. Zentraler USB-Lock für die Desktop-Geräte*		X	X
17. Flatrate für Fernunterstützung		X	X
18. Flatrate für vor-Ort-Service			X
19. Einrichtungsgebühr pro Arbeitsplatz	€ 99,00	€ 99,00	€ 0,00
20. Hardware-Reparatur des Desktops			X
21. Stundensatz für vor-Ort-Service	€ 94,00	€ 87,00	€ 80,00
Betreuungs-Pauschale	€ 9,90 pro Arbeitsplatz monatlich	€ 24,90 pro Arbeitsplatz monatlich	€ 49,90 pro Arbeitsplatz monatlich
22. Option Bereitstellung Desktop-Komplettpaket	€ 34,90 pro Monat		€ 24,90 pro Monat
Mengen-Rabatte	Ab dem 50. Client 10%, ab dem 100. Client 20%		

Weitere Informationen zu den einzelnen Leistungen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.

* verfügbar ab vor. 01.01.2012

Desktop = PC, Workstation, Thin-Client oder Notebook

Lerchenstraße 22 - 72644 Oberboihingen - Telefon: 07022 / 969787 - Telefax: 07022 / 969788

Leistungsbeschreibung VEWOTECH Computer Service:

Vorbemerkung:

Wenn im Folgenden das Wort Desktops genutzt wird, sind hiermit PCs, Workstations und Notebooks gemeint.

Voraussetzungen:

Die zuverlässige, sichere und kostengünstige Betreuung innerhalb dieses Konzepts basiert auf bestimmten Voraussetzungen der IT-Struktur beim Auftraggeber. Dies umfasst:

- Der Auftraggeber ist für das tägliche Anfertigen einer Datensicherung verantwortlich und zwar mit mindestens fünf in regelmäßigem Wechsel zum Einsatz gebrachten Datenträgern.
- Die eingesetzte Hardware darf ein Alter von 4 Jahren nicht überschreiten.

1. Web-Zugriff auf Service-Status:

Über ein Online-Ticketing-System nehmen Sie Zugriff auf eine Übersicht aktueller und vergangener Servicefälle. Gleichzeitig ist ein Melden von neuen Problemen oder Aufgaben möglich.

2. Fernwartungssoftware:

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch VEWOTECH-Techniker aus der Ferne über eine gesicherte Internetverbindung. Die Maus und Tastatur des Anfragenden kann hier aus der Ferne gesteuert werden. Der Auftraggeber erklärt sich einverstanden, dass VEWOTECH sich über diese Möglichkeit Zugriff auf die Systemeinstellungen und sämtliche Daten unbeaufsichtigt zugreifen kann. VEWOTECH versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten und versichert weiterhin, sämtliche in Kontakt mit den Systemen des Auftraggebers kommenden Mitarbeiter im Hinblick auf die Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes BDSG zu verpflichten.

3. Tägliches Monitoring des Systems:

Tägliche Überwachung der Desktops mit einem agentenbasierten, automatischen Software-Tool hinsichtlich der Lauffähigkeit der Windows-Dienste, Überschreitung eines Festplattenfüllstandsschwellwertes, Aktualität der Anti-Virus-Signaturen, Prüfung auf kritische Ereignisse in den Windows-Ereignisprotokollen, Physischer Festplattenzustand (SMART) sofern die entsprechenden Hard- und Softwarekomponenten diese Informationen bereitstellen. Fehlermeldungen werden nach Ermessen des Auftragnehmers interpretiert und bei Bedarf mit etwaigen Handlungsempfehlungen an den Auftraggeber weitergeleitet. Der Auftraggeber erhält Zugang mit einem Nur-Lesen-Zugriff auf das IT-Management-System, um den Status seiner IT jederzeit abrufen zu können.

Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Desktop installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen nutzt.

4. Alarmierung durch VEWOTECH Desktop Service:

Eine Alarmierung erfolgt aus dem VEWOTECH Desktop Service Onlinesystem per Email an wählbare Empfänger.

5. Inventarisierung des Systems:

Tägliche automatische Aktualisierung der Auflistung der installierten Hard- und Softwarekonfiguration der Desktops im IT-Management-System. Für die Funktionalität wird ein Agent auf dem Desktop installiert, der zwingend eine Internetverbindung über Port 443 nach außen nutzt. 5 eigene Felder zur Dokumentation von Inventarnummern oder Standortdaten können hinzugefügt werden. Auswertungen bzgl. der im Einsatz befindlichen Desktops sowie deren Veränderungen können jederzeit abgerufen werden. Weiterhin ist ein Export der Daten als XML-Datei möglich.

6. Lizenzmanagement:

Verwaltung der installierten Softwareprodukte mit Abgleich der lizenzierten Produkte. Die Liste der lizenzierten Produkte muss manuell im System hinterlegt werden. Eine tagesaktuelle Auswertung oder Erstellung eines Berichts ist jederzeit über das IT-Management-System möglich.

7. Managed Anti-Virus:

Beinhaltet die Lizenz- und Wartungs-/Update-Gebühren für den Desktop-Schutz des Anti-Virus-Software-Herstellers. Prüfung der Aktualität der vom Softwarehersteller bereitgestellten Virensignaturen werktäglich um 9 Uhr; Beide Parteien vereinbaren, dass eine Alarmierung erfolgt, sobald eine Signatur älter als 1 Werktag sein sollte.

Ein 100%iger Anti-Virus-Schutz ist nicht möglich. Der Auftraggeber wird nach bestem Wissen und Gewissen Maßnahmen zum Schutz der Desktops beim Kunden durchführen und überprüfen.

8. Online-Backup:

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber Festplattenkapazität in einem gesicherten Rechenzentrum und den VEWOTECH Online-Backup Client bereit. Die Datenübertragung und Datenspeicherung im Rechenzentrum erfolgt 256 AES-verschlüsselt. Für jeden Desktop, für den das VEWOTECH Desktop Service Konzept gebucht ist, erhält der Auftraggeber ein Konto zur Sicherung eines Desktops. Der Auftragnehmer kann selbst entscheiden, wie viele Versionen seiner Daten er im Rechenzentrum hinterlegen will. Mehrere Versionen erhöhen die genutzte Datenkapazität im Rechenzentrum. Falls mehr als die vereinbarten 10 GB (Standard-Paket) bzw. 25 GB (Premium-Paket) genutzt werden sollten, fällt hierfür ein Aufpreis von 1,00 EUR pro angefangenes weiteres GB an. Es gilt ferner der „Vertrag über ausgelagerte Datensicherung“.

Lerchenstraße 22 - 72644 Oberboihingen - Telefon: 07022 / 969787 - Telefax: 07022 / 969788

9. Defragmentierung der Festplatte:

Regelmäßige Durchführung der im Betriebssystem integrierten Festplattendefragmentierung inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management System.

10. Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen:

Regelmäßige Bereinigung von temporären Dateien, des Browser-Cache (Flash, Java, Dateien) und Eventlogeinträgen inklusive Bereitstellung eines Berichts über den Erfolg der Maßnahme im IT-Management System.

11. Verteilung aktueller Sicherheitsupdates:

Installation wichtiger Microsoft Betriebssystemupdates sowie Updates für Adobe Reader, Java Runtime und Mozilla Firefox auf den Desktops. Nach Installation eines Updates ist in der Regel ein Neustart des PCs notwendig, dies wird durch den Anwender selbstständig durchgeführt. Die zentrale Überwachung und Freigabe der Updates durch ausgebildete Techniker ist enthalten. Sicherstellung der erfolgreichen Installation über eine tägliche Abfrageroutine. Ein monatlicher Bericht über den Erfolg der Sicherheitsupdates wird per E-Mail an den Auftraggeber versendet.

Der Auftragnehmer garantiert die Bereitstellung der Updates innerhalb von 2 Wochen nach Erscheinen der Updates. Der Auftragnehmer wird nach bestem Wissen und Gewissen die Freigabe der Sicherheitsupdates prüfen. Eine Garantie für eine fehlerfreie Installation der Updates kann nicht übernommen werden da dies nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt.

12. Hosted Anti-Spam:

Rechenzentrumsbasierte Spam-Filterung eingehender Emails. Klassifizierung als Spam-Mail über ein punktebasiertes Bewertungssystem. Im Premium-Umfang sind folgende Funktionen zusätzlich enthalten: Tägliche Berichte über die Anzahl der gefilterten Mails. Quarantäne-Funktion, auf die über einen individuellen Login pro Benutzer zugegriffen werden kann. Individuelle Filtereinstellungen und individuelle Black- und Whitelists pro User sind möglich.

Hosted Anti-Spam wird über eine MX-Eintragsänderung der Domains des Auftraggebers aktiviert.

13. Email-Ausfallschutz:

Die Email-Ausfallschutz-Funktion beinhaltet einen Login pro User, der über eine Webmail-ähnliche Oberfläche alle Emails darstellt, die seit der Nicht-Erreichbarkeit des Kundenmailservers eingetroffen sind. Eine Beantwortung dieser Mails ist ebenso wie das Verfassen neuer Mails möglich. Sobald der Kundenmailserver wieder erreichbar ist, werden die zwischengespeicherten eingegangenen Emails an den Kundenmailserver zugestellt. Die Emails werden für einen Zeitraum von 10 Tagen zwischengespeichert.

14. Hosted Email-Archiv:

Sämtliche ein- und ausgehenden Mails werden über zentrale Mail-Server in einem gesicherten Rechenzentrum protokolliert und archiviert. Die archivierten Mails können über eine benutzerindividuelle Weboberfläche durchsucht werden und für einen Zeitraum von 10 Jahren archiviert, sofern dieser Vertrag ebenfalls solange andauert. Bei einer Kündigung sind die gespeicherten E-Mail-Daten vom Auftraggeber als PST-Dateien exportierbar.

Hosted Email-Archiv wird über eine MX-Eintragsänderung der Domains des Auftraggebers aktiviert.

15. Email-Disclaimer, Signaturen:

Die Funktion ermöglicht, am Anfang oder am Ende aller Nachrichten, die von der Kunden-Domäne gesendet werden, einen Disclaimer, eine Signatur oder andere Standardnachrichten anzuhängen. Die Veränderung dieser Daten erfolgt über die Email-Management-Oberfläche.

16. Zentraler USB-Lock für die Desktop-Geräte

Über diese Funktion ist es möglich, die USB-Anschlüsse der Desktops zu sperren umso den Datendiebstahl zu minimieren. Ausnahmen sind konfigurierbar.

17. Option Flatrate für Fernunterstützung:

Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse „Incident“) sind als Fernwartungs-Leistung pauschal enthalten und werden nicht nach Punkt 21 abgerechnet. Für Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“) gilt ein Fair-Flat-Agreement welches bedeutet, dass VEWOTECH sich bei übermäßiger Nutzung Einschränkungen in der Erbringung vorbehält und dem Auftragnehmer in Form eines Angebots über Zusatzleistungen signalisiert, dass weitere Tätigkeiten kostenpflichtig sind.

Die Leistungen werden an Werktagen von Mo-Fr 8-17 Uhr erbracht. Es gilt eine garantierte Reaktionszeit von maximal 48 Stunden innerhalb derer mit der Problemlösung begonnen wird. System-, Software- oder Konfigurationsänderungen am Desktopsystem dürfen nur durch den VEWOTECH Support durchgeführt werden.

Änderungen des konfigurierten Standards (ITIL Klasse „Change Request“) sind grundsätzlich nicht in der Flatrate enthalten und werden gesondert angeboten.

Die Flatrate bezieht sich auf Tätigkeiten, die am Betriebssystem, der Standard-Software-Produkte MS Office, Adobe Reader oder Mozilla Firefox durchgeführt werden. Weitergehende Softwareprogramme und Peripherie-Geräte wie Drucker, Scanner sind nicht durch die Flatrate abgedeckt.

Lerchenstraße 22 - 72644 Oberboihingen - Telefon: 07022 / 969787 - Telefax: 07022 / 969788

18. Flatrate für vor-Ort-Service:

Störungsbeseitigungen (ITIL-Klasse „Incident“) sind als vor-Ort-Dienstleistung pauschal enthalten und werden nicht nach Punkt 21 abgerechnet. Für Administrationstätigkeiten (ITIL-Klasse „Service Request“) gilt ein Fair-Flat-Agreement welches bedeutet, dass VEWOTECH sich bei übermäßiger Nutzung Einschränkungen in der Erbringung vorbehält und dem Auftragnehmer in Form eines Angebots über Zusatzleistungen signalisiert, dass weitere Tätigkeiten kostenpflichtig sind.

Die Leistungen werden an Werktagen von Mo-Fr 9-18 Uhr erbracht. Es gilt eine Reaktionszeit von maximal 48 Stunden innerhalb derer mit der Problemlösung begonnen wird. System-, Software- oder Konfigurationsänderungen am Desktopsystem dürfen nur in Absprache mit dem VEWOTECH Support durchgeführt werden.

Änderungen des konfigurierten Standards (ITIL Klasse „Change Request“) sind grundsätzlich nicht in der Flatrate enthalten und werden gesondert angeboten.

Der Auftragnehmer behält sich den Einsatz von Fernwartung bei sinnvollen Einsätzen vor.

Anfahrtskosten wie Technikerzeit und Fahrzeugkosten sind im Preis enthalten.

Die Flatrate bezieht sich auf Tätigkeiten, die an der Desktop-Hardware (Ersatzteile sind nicht enthalten), dessen Betriebssystem und Standard-Software-Produkten MS Office, Adobe Reader und Mozilla Firefox durchgeführt werden. Weitergehende Softwareprogramme und Peripherie-Geräte wie Drucker, Scanner sind nicht durch die Flatrate abgedeckt.

19. Einrichtungsgebühr:

Für die erstmalige Aufnahme Ihrer Desktops in das VEWOTECH Desktop Service Betreuungsmodell ist eine Ist-Analyse und Dokumentation der IT-Landschaft notwendig, die nach Aufwand nach Punkt 21 abgerechnet wird. Hieraus ergeben sich ggfls. Voraussetzungen, die zunächst erfüllt werden müssen, um die Geräte des Auftraggebers in das VEWOTECH Desktop Service Betreuungsmodell aufzunehmen. VEWOTECH wird hierzu ein entsprechendes Angebot über notwendige Veränderungen an den Auftraggeber übermitteln.

Nachdem die Voraussetzungen erfüllt sind, werden die Geräte mit entsprechenden Agenten des IT-Management-Systems versehen und konfiguriert. Dieser Aufwand ist mit der Einrichtungsgebühr von 99 EUR pauschal abgegolten (Im Premium-Paket fällt diese Einrichtungsgebühr nicht an).

20. Hardware-Reparatur des Desktops:

Bei Hardware-Defekt eines Desktops oder TFT-Display sorgt VEWOTECH für Reparatur bzw. Austausch der Komponenten innerhalb der Hersteller-Garantie und versetzt das Gerät wieder in einen betriebsfähigen Zustand für die über VEWOTECH gekauften Komponenten bis zur Ebene des Betriebssystems. Hierfür notwendige Dienstleistungen inkl. Anfahrtskosten sind im Preis enthalten. Nicht enthalten ist die Wiederherstellung von Anwendungen oder deren Daten.

21. Stundensatz für vor-Ort-Service (Desktop-Leistungen):

Der Stundensatz für die Erbringung von Dienstleistungen an Werktagen von Mo-Fr 9-18 Uhr beträgt zur Zeit 94 EUR/h (Basic-Paket) bzw. 85 EUR/h (Standard-Paket) bzw. 80,00 EUR/h (Premium-Paket). Abgerechnet wird im 15min-Takt. Anfahrtskosten werden zum Technikerstundensatz berechnet.

Außerhalb des Zeitraums werden 50% Zuschlag (zwischen 18-9 Uhr) bzw. 100% Zuschlag (Sonntags- und Feiertags) berechnet.

22. Option Bereitstellung Desktop-Komplettpaket:

Lieferung eines aktuellen Business-PCs eines Markenherstellers inkl. TFT-Bildschirm und aktuellem Microsoft Office Small Business Edition (Word, Excel, Outlook, Powerpoint) in der MS SPLA-Lizenz-Variante.

Grundinstallation, Integration ins Netzwerk vor Ort, Installation der Anwendungen, etwaige Datenübernahme von lokalen Dateien, betriebsfertige Übergabe.

Nach Ablauf der Nutzungszeit Rücknahme und Entsorgung des Geräts, sichere Festplattenlöschung.

Lerchenstraße 22 - 72644 Oberboihingen - Telefon: 07022 / 969787 - Telefax: 07022 / 969788