

Basis-Service	Server		Netzwerk	
	MO	SOLO	Level 2	Level 3
<b>Telefon- &amp; Fernwartungssupport</b> Unsere Servicemitarbeiter stehen Ihnen gerne von Mo. - Do. 08:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00 Uhr sowie Fr. von 08:00 – 12:00 und 13:00 - 15:30 Uhr per Telefon und Fernwartung zur Verfügung.		✓	✓	✓
<b>Fehlerdiagnose &amp; Störungsbehebung vor Ort</b> Lokalisieren und beheben aufgetretener Störungen. Benötigte Ersatzteile und anfallende Reparaturkosten durch Fremdfirmen werden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt.		✓	40 % Rabatt	✓
<b>Fahrtenpauschale</b>			50 % Rabatt	✓
<b>Inventarisierung und Dokumentation</b> Geräte mit gültigem Wartungsvertrag werden inventarisiert und eine detaillierte Dokumentation über die Hard- und Software wird angefertigt.		✓	✓	✓
<b>Einschulung</b> Sicherheitsaspekte, Installation von Software, sicherer Umgang mit Internet und E-Mail, richtige Datenablage, Datensicherung und Kontrolle der Sicherungsprotokolle			✓	✓
<b>Garantie- &amp; Reparaturabwicklung</b> Defekte Geräte mit Herstellergarantie oder gültigem Wartungsvertrag werden beim Hersteller gemeldet und die Reparaturabwicklung koordiniert. Anfallende Kosten, die nicht durch einen Wartungsvertrag abgedeckt sind, (zB. Kostenvoranschlag, Versandkosten, Reparaturkosten, usw.) werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.		✓	✓	✓
<b>Leihgeräte</b> Bei Bedarf werden Leihgeräte – nach Verfügbarkeit – bereitgestellt.			nach Aufwand	✓
<b>Geräteaustausch</b> Tausch einer bestehenden Hardware, die unter Wartung steht, sofern das Neugerät bei der Winfo Data GmbH bezogen wird.		10 % Rabatt	40 % Rabatt	✓
<b>Entsorgung</b> Alte oder defekte Geräte werden umweltgerecht von der Winfo Data GmbH entsorgt.		✓	✓	✓
<b>Neuinstallationen, Erweiterung &amp; Wiederinbetriebnahme</b> Wird eine neue Hardware oder Software benötigt, wird diese von einem Servicemitarbeiter installiert. Kommt ein bereits ausgetauschtes Gerät wieder zum Einsatz, wird es nach Bedarf neu aufgesetzt und am neuen Bestimmungsort in Betrieb genommen.			40 % Rabatt	40 % Rabatt
<b>Regelmäßige Wartung &amp; Server Monitoring</b>				
<b>Serverwartung ( 1 x pro Quartal )</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfung der Ereignisprotokolle &amp; Dienste</li> <li>• Softwarepflege – Microsoft Servicepacks bzw. Patches &amp; Updates von Standardprogrammen</li> <li>• Datensicherung &amp; stichprobenartige Rücksicherung</li> <li>• Hardwarecheck (USV Selbsttest, Batteriezustand)</li> <li>• Sicherheit &amp; Virenschutz</li> <li>• Gerätereinigung nach Bedarf</li> </ul>		✓	40% Rabatt	✓
<b>Netzwerksicherheit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfung der Firewall und W-LANs</li> </ul>				✓
<b>Proaktives Server Monitoring</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Status des Servers</li> <li>• Überwachung der Systemressourcen (CPU, Arbeitsspeicher, Festplattenkapazität, usw.)</li> <li>• Zustand der RAID-Systeme und Festplatten</li> <li>• Status der Antivirenlösung</li> <li>• Status der unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)</li> </ul>	✓	✓	EUR 49,- pro Monat	✓
<b>Tägliche Prüfung der Datensicherungsprotokolle</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Wartung der Workstation ( 1 x jährlich )</b> Prüfung der Ereignisprotokolle, Auslastung (Festplattenkapazität, Arbeitsspeicher, usw.) Prüfung der richtigen Datenablage (Was gehört auf den Server, was auf die Workstation?)				✓

**Haftung:** siehe AGBs | **Reaktionszeit:** Nächster Werktag | **Zahlung:** Der Wartungsvertrag wird mit Beginn des Quartals verrechnet und kann jeweils zum Jahresende mit 3-monatiger Kündigungsfrist gekündigt werden, ansonsten wird dieser automatisch um ein weiteres Jahr verlängert | **Wertanpassung:** Das Wartungsentgelt wird jährlich angepasst. Der Kunde hat die Möglichkeit dies zu akzeptieren, oder unter Einhaltung einer 4-wöchigen Sonderkündigungsfrist den Vertrag zu kündigen. **Rabatte:** Die angeführten Rabatte gelten ausschließlich für die verrechneten Stundensätze. | **Voraussetzungen:** Damit ein Gerät wiederhergestellt werden kann, müssen die jeweiligen Datenträger und die dazugehörigen Lizenzen vorhanden sein. | akt. Virens Scanner und vorhandene Firewall oder Router | Fernwartung über DSL-Verbindung | Regelmäßige Sicherung mit Bandwechsel und Überprüfung des Protokolls durch den Kunden | Windows 7, Server 2008R2, SBS2011, 2012R2 oder neuer | **Ausschluss:** Geräte, die aufgrund ihres technischen Zustandes nicht mehr wartbar sind, können von der Winfo Data GmbH dezidiert aus dem Wartungsvertrag ausgenommen werden.