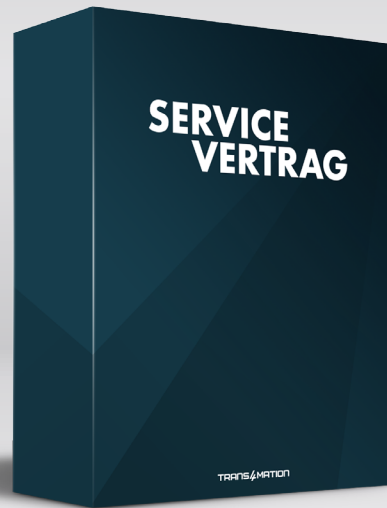


SERVICE VERTRAG



UNSERE »ÖFFNUNGSZEITEN«? 24/7/365

Ob ein Servicepartner diesen Namen wirklich verdient, zeigt sich vor allem in herausfordernden Situationen: wenn schnelle Reaktionen, Zuverlässigkeit und pragmatische Lösungen gefragt sind. Wenn ein Hardware- oder Softwareproblem binnen weniger Tage oder Stunden gelöst werden muss.

Wir von Trans4mation sind da, wenn Sie uns brauchen: bei Bedarf 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr. Beim Abschluss eines Servicevertrages können Sie zwischen den Reaktionsmodulen Gold, Silber und Bronze wählen. Die Module beinhalten verschiedene Leistungen

sowie Erreichbarkeits- und Reaktionszeiten. Die Preisstruktur ist mittelstandsfreundlich gestaltet und passt sich im Detail der Größe Ihres Unternehmens an. Im Reaktionsmodul Gold profitieren Sie zudem von zahlreichen Basisdienstleistungen, die keine zusätzlichen Kosten verursachen, zum Beispiel Treiber- und Firmware-Service für unter Support stehende Betriebssysteme, Patch-Management, administrative Betreuung und strategische Beratung in Fragen der IT-Infrastruktur.

REAKTIONSMODULE

- ➔ Service Klasse Gold
- ➔ Service Klasse Silber
- ➔ Service Klasse Bronze



Unsere drei Reaktionsmodule Gold, Silber und Bronze bieten wir zum jeweiligen Basispreis an. Dieser Basispreis hat für 20 Clients/Nutzer und einen Server Gültigkeit. Für die Service Klassen Gold und Silber sind Upgrades für weitere Clients oder Server in Abstimmung mit dem Kunden möglich.

LEISTUNGEN UNSERER SERVICEVERTRÄGE

	Service Klasse Gold	Service Klasse Silber	Service Klasse Bronze
▪ Treiber- und Firmware Service auf standardisierter Hardware auf vom Hersteller unterstützter und unter Support stehender Betriebssysteme	✓	-	-
▪ Patch-Management unter Support stehender Betriebssysteme und unter Support stehender Standard-Software	✓	-	-
▪ Administrative Betreuung unterstützter Betriebssysteme auf Workstations und Servern	✓	-	-
▪ Administrative Betreuung unterstützter Anwendungen auf Workstations und Servern	✓	-	-
▪ Consulting	✓	-	-
▪ Beratung zur Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur	✓	-	-
▪ Überwachung des Backup	✓	-	-
▪ Erreichbarkeit: Mo - Fr 8 - 18 Uhr Reaktionszeit: Bis zu 48 Std. Remote	✓	✓	✓
▪ Zusätzliche Reaktionszeit: Bis zu 2 Std. Remote, bis zu 4 Std. Vor Ort (innerhalb der Bürozeiten)	✓	✓	-
▪ Zusätzliche Erreichbarkeit: Mo - Fr 18 - 8 Uhr	Optional	Optional	-
▪ Zusätzliche Erreichbarkeit: Samstag/Sonntag/Feiertag 8 - 18 Uhr	Optional	-	-
▪ Zusätzliche Erreichbarkeit: Samstag/Sonntag/Feiertag 18 - 8 Uhr	Optional	-	-
▪ Zusätzliche Erreichbarkeit: 24.12. - 26.12. / 31.12	Optional	-	-
▪ Installation und Aktualisierung von Standard- und Nicht-Standardsoftware	Optional	Optional	Optional
▪ Monitoring der IT-Infrastruktur	Optional	Optional	Optional
▪ Firewall-Support/Loganalyse	Optional	Optional	Optional

Voraussetzungen:

Passwörter, Handbuch (Erstellung durch Trans4mation), Remotezugang, Infrastruktur des Kunden entspricht dem Qualitätsstandard von Trans4mation

Passwörter, Remotezugang, Aufzählungen eingesetzter Technologien, vorhandene und vollständige Dokumentation

Passwörter, Remotezugang

TRANS4MATION – ...AND IT WORKS!

Zukunft gestalten – das gelingt uns, weil wir auf eigene Ideen vertrauen, statt fremde Erfolgsrezepte zu kopieren. Mit innovativen Produkten, Lösungen und Dienstleistungen entlang der gesamten IT-Wertschöpfungskette sorgen wir dafür, dass unsere Kunden für die Herausforderungen des digitalen Zeitalters gewappnet sind. Ob IT Services, Application Development, Software oder Project Management – Trans4mation ist Ihr Ansprechpartner in der DACH-Region.