

# IT-Service-Flatrate

(Stand 10/2010)

| Service   | Bronze   | Silber | Gold    | Service                                 | Bronze   | Silber   | Gold     |
|---|----------|--------|---------|---|----------|----------|----------|
| <b>24/7 Monitoring für Server</b>                                   |          |        |         | Bandbreitenmessung                      |          | ✓        | ✓        |
| Server Stabilitäts- und Performanceprüfung                          | ✓        | ✓      | ✓       | Virtuelle Server                        |          | ✓        | ✓        |
| Backupüberwachung   | ✓        | ✓      | ✓       | Server Traffic & Load                   |          | ✓        | ✓        |
| Ereignisprotokollüberwachung  | ✓        | ✓      | ✓       | Schnelle Responsezeit                   |          |          | ✓        |
| Regelmäßige Maintenance Checks                                      | ✓        | ✓      | ✓       | Installation neuer Server               |          |          | ✓        |
| <b>Security</b>   |          |        |         | <b>Workstation</b>                      |          |          |          |
| System und Office updates   | ✓        | ✓      | ✓       | Prozessmonitoring                       | ✓        | ✓        | ✓        |
| Regelmäßige Sicherheitsupdates und Updateprüfung                    | ✓        | ✓      | ✓       | Workstation Status                      | ✓        | ✓        | ✓        |
| System und Netzwerk Überwachung(Basic)                              | ✓        | ✓      | ✓       | Internet Konnektivität's status         | ✓        | ✓        | ✓        |
| Zentrales Antivirusmanagement(Inkl. Lizenz für Windows Workstation) |          | ✓      | ✓       | End User Support Portal                 | ✓        | ✓        | ✓        |
| Sicherheitsmanagement   |          | ✓      | ✓       | System Log Monitoring                   | ✓        | ✓        | ✓        |
| System und Netzwerk Überwachung(Erweitert)                          |          | ✓      | ✓       | Benutzer Kontenverwaltung               |          |          | ✓        |
| Firewall Updates und Überwachung                                    |          | ✓      | ✓       | Installation Workstation                |          |          | ✓        |
| Netzwerkscan (Quartal)  |          |        | ✓       | <b>Diverses</b>                         |          |          |          |
| <b>Helpdesk</b>   |          |        |         | Automatische Eskalation                 | ✓        | ✓        | ✓        |
| Unlimitierte Helpdesk Tickets                                       |          | ✓      | ✓       | Anlagenverwaltung                       | ✓        | ✓        | ✓        |
| Vor-Ort Service   | Optional | ✓      | ✓       | Vergünstigter Stundensatz               | ✓        | ✓        | ✓        |
| <b>Server</b>   |          |        |         | Router-/Firewalländerungen              |          | ✓        | ✓        |
| Automatischer Online Report(Monatlich)                              | ✓        | ✓      | ✓       | Dokumentation                           |          | ✓        | ✓        |
| Besprechung mit Key-Account Manager                                 | keine    | halbj. | Quartal | Softwareinstallation und -verteilung    |          | ✓        | ✓        |
| Monatliches Reporting(Hard- und Software)                           | ✓        | ✓      | ✓       | Besprechung mit Key-Account Manager     | keine    | halbj.   | Quartal  |
| Event-Log Überwachung   | ✓        | ✓      | ✓       | <b>Backup</b>                           |          |          |          |
| Prozessmonitoring   | ✓        | ✓      | ✓       | Onlinebackup mit Überwachung            | Optional | Optional | Optional |
| Internet Konnektivität's status                                     | ✓        | ✓      | ✓       | Image und Disaster Recovery Workstation | Optional | Optional | Optional |
| Patchmanagement   | ✓        | ✓      | ✓       | Image und Disaster Recovery Server      | Optional | Optional | ✓        |
| Dokumentation des Netzwerkes  |          | ✓      | ✓       | <b>Reaktionszeit</b>                    |          |          |          |
| Server-Administrierung  |          | ✓      | ✓       | Reaktionszeit Server                    | 4 Std.   | 2 Std.   | sofort   |
|   |          |        |         | Reaktionszeit Workstation               | 8 Std.   | 3 Std.   | 2 Std.   |
|   |          |        |         | <b>Preise(monatlich)</b>                |          |          |          |
|   |          |        |         | Desktop/Notebook(Je Gerät)              | 13,50    | a. A.    | a. A.    |
|   |          |        |         | Server(Je System)                       | 70,-     | a. A.    | a. A.    |

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt von 19%

Heymanns IT-Solutions GmbH Kiefernstr. 66 47877 Willich

Internet: [www.heymanns.de](http://www.heymanns.de) E-Mail: [info@heymanns.de](mailto:info@heymanns.de)

Tel.: +49 2154 953198-0 Fax.: +49 2154 953198-99