

Dienst	Basic	Standard	Pro	Premium
Server (Ein Server entspricht einem Hardware-Server bzw. in virtualisierten Umgebungen einer virtuellen Maschine.)				
RMM (Zugang zum Klientenportal)	x	x	x	x
PSA (Zugang zum Klientenportal)	x	x	x	x
Fernwartungssoftware	x	x	x	x
Anti-Virus Monitoring und Maintenance (Managed AntiVirus; MAV)	x	x	x	x
Monitoring	täglich	24x7 im 15min-Takt	24x7 im 15min-Takt	24x7 im 5min-Takt
Asset and Inventory Tracking	x	x	x	x
Monatlicher detaillierter Bericht	x	x	x	x
Telefon- und Remote Support Sitzungen (pro 15 Minuten)	€ 24,00	€ 20,- ab der 10. Minute	€ 16,- ab der 15. Minute	€ 12,- ab der 20. Minute
On-Site-Termine (Service- und Changerequests) frühestens	4-5 Werktage	3-4 Werktage	1-2 Werktage	nächster Werktag
Alarmierungsart (automatisch durch RMM)	E-Mail	E-Mail	E-Mail und SMS	E-Mail und SMS
Interventionszeit bei unternehmenskritischen Problemen (Priorität P1)	8h	4h	2h	<= 1h
Zuschläge für P1-Einsätze On-Site (zusätzlich zur Stundenrate)	110,00 €	80,00 €	75,00 €	x
Unlimitiertes Remote-Patchmanagement		x	x	x
automatische Maintenance (durch RMM)			quartalsweise	monatlich
monatliche On-Site Maintenance				x
Management (Service- und Changerequests)			x	x
Servicekoordination mit LoB-Herstellern (nur Arbeitszeit)			x	x
Garantieabwicklung mit Hardware-Herstellern (nur Arbeitszeit)			x	x
quartalsweise Strategie- und Statusmeetings			x	x
quartalsweises Training (Schulung)			x	x
finanziell abgesichertes Service Level Agreement (SLA)			x	x
Einkauf und Ersatzteil-Bestellungen (nur Arbeitszeit)			x	x
Lab-Labour (z.B. Softwaretests, Programmierarbeiten)				x
einmalige Einrichtungsg Gebühr pro Server (Enabling-Projekt)	199,00 €	199,00 €	199,00 €	199,00 €
Stundensatz für On-Site und sonstige Dienste (Mo - Fr von 08:30 bis 17:30)	120,00 €	116,00 €	100,00 €	90,00 €
Stundensatz für On-Site und sonstige Dienste (alle sonstigen Zeiten)	150,00 €	145,00 €	125,00 €	113,00 €
Betreuungs-Pauschale (pro Server / Monat)	84,00 €	94,00 €	139,00 €	184,00 €
<i>Robattstufen für die Betreuungspauschale ab dem 3. Server 10%, ab dem 6. Server 15% und ab dem 9. Server 20%</i>				
Option Flatrate für Fernunterstützung (pro Monat)	69,00 €	59,00 €	55,00 €	49,00 €
Option Flatrate für Fernunterstützung und On-Site Dienste (pro Monat)	109,00 €	99,00 €	95,00 €	89,00 €
<i>Weitere Informationen zu den einzelnen Leistungen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.</i>				
Netzwerk (inkl. Backup-System und Spezialserver)				
RMM (Zugang zum Klientenportal)	x	x	x	x
PSA (Zugang zum Klientenportal)	x	x	x	x
Fernwartungssoftware	x	x	x	x
Tägliches Monitoring (Backup, SNMP und Network)	x	x	x	x
4h Interventionszeit bei letztem erfolgreichen Backup älter als	4 Werktage	3 Werktage	2 Werktage	1 Werktag
Monatlicher Bericht über den Erfolg der Datensicherung	x	x	x	x
Telefon- und Remote Support Sitzungen (pro 15 Minuten)	€ 24,00	€ 20,00 ab der 10. Minute	€ 16,00 ab der 15. Minute	€ 12,00 ab der 20. Minute
On-Site-Termine (Service- und Changerequests) frühestens	4-5 Werktage	3-4 Werktage	1-2 Werktage	nächster Werktag
Zuschläge für P1-Einsätze On-Site (zusätzlich zur Stundenrate)	110,00 €	80,00 €	75,00 €	x
Dokumentation der Konfiguration der Datensicherung		halbjährlich	quartalsweise	monatlich
Manuelle Testrücksicherung von ausgewählten Ordnern vor Ort		halbjährlich	quartalsweise	monatlich
Kapazitätsanalyse und Zustandsanalyse des Backup-Mediums		halbjährlich	quartalsweise	monatlich
Unlimitiertes Remote-Patchmanagement		x	x	x
Installation neuer Hard- und Software (Onboarding) (nur Arbeitszeit)			3h / Monat	x
Disaster Recovery (Server) (nur Arbeitszeit)			3h / Monat	x
Unlimitierte Software Upgrades (nur Arbeitszeit)			x	x
monatliche On-Site Maintenance				x
Management (Service- und Changerequests)			x	x
Servicekoordination mit LoB-Herstellern (nur Arbeitszeit)			x	x
Garantieabwicklung mit Hardware-Herstellern (nur Arbeitszeit)			x	x
Virus- und Spyware (Entfernung und Bereinigung)				x
Einkauf und Ersatzteil-Bestellungen (nur Arbeitszeit)				x
Disaster-Recovery-Simulation			halbjährlich	halbjährlich
Lab-Labour (z.B. Softwaretests, Programmierarbeiten)				x
Advisory Hours (Consulting)		2h / Monat	8h / Monat	10h / Monat
ein. Einrichtungsg Gebühr pro Server (falls nicht vom Server-Modul gedeckt)	149,00 €	199,00 €	299,00 €	439,00 €
Stundensatz für On-Site und sonstige Dienste (Mo - Fr von 08:30 bis 17:30)	120,00 €	116,00 €	100,00 €	90,00 €
Stundensatz für On-Site und sonstige Dienste (alle sonstigen Zeiten)	150,00 €	145,00 €	125,00 €	113,00 €
Betreuungs-Pauschale (pro System / Monat)	104,00 €	121,00 €	184,00 €	364,00 €
Option Firewall-Wartung und Überwachung (pro Monat)	59,90 €	59,90 €	49,90 €	49,90 €
Option Netzwerk-Leistungsanalyse (pro Paket/Monat)	nicht möglich	nicht möglich	19,00 €	19,00 €
Option Disaster Recovery as a Service (BDR oder BCDR / Preis a. Anfrage)	nicht möglich	nicht möglich	BDR/BCDR	BDR/BCDR
Option Cloud Management (pro Benutzer, pro Dienst und pro Monat)	nicht möglich	4,00 €	4,00 €	4,00 €
Option Managed WebProtection (pro Gerät und pro Monat)	nicht möglich	4,00 €	4,00 €	4,00 €
Option Network Device Monitoring (pro Gerät und pro Monat)	nicht möglich	nicht möglich	4,00 €	4,00 €
Option Datensicherheits-Risikoanalyse (pro Gerät und pro Monat)	nicht möglich	nicht möglich	9,00 €	9,00 €
Projektpauschale (Minimum-Honorar)			1.900,00 €	
Schulungen (1 Tag, vor Ort, inkl. Spesen und Fahrtkosten)			1.300,00 €	
<i>Weitere Informationen zu den einzelnen Leistungen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.</i>				
Client (PC, Workstation, Thin-Client, Smartphone oder Notebook)				
RMM (Zugang zum Klientenportal)	x	x	x	x
PSA (Zugang zum Klientenportal)	x	x	x	x
Fernwartungssoftware	x	x	x	x
Tägliches Monitoring	x	x	x	x
Tägliche Alarmierung durch das Monitoring	x	x	x	x
Asset and Inventory Tracking	x	x	x	x
Wöchentlicher zusammengefasster Bericht	x	x	x	x
Anti-Virus Monitoring und Maintenance (Managed AntiVirus; MAV)	x	x	x	x
On-Site-Termine (Service- und Changerequests) frühestens	4-5 Werktage	3-4 Werktage	1-2 Werktage	nächster Werktag
Hosted Email Security & Continuity	nicht möglich	x	x	x
Hosted Mail Archive	nicht möglich	nicht möglich	max. 20 Jahre (50 GB)	max. 20 Jahre (50 GB)
Zuschläge für P1-Einsätze On-Site (zusätzlich zur Stundenrate)	110,00 €	80,00 €	75,00 €	x
Telefon- und Remote Support Sitzungen (pro 15 Minuten)	€ 24,00	€ 20,00 ab der 10. Minute	unzutreffend	unzutreffend
Flatrate für Telefon- und Remote Support Sitzungen	nicht möglich	nicht möglich	x	x
Flatrate für On-Site Support	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich	x
Unlimitiertes Remote-Patchmanagement		x	x	x
automatische Maintenance (durch RMM)			quartalsweise	monatlich
monatliche On-Site Maintenance				x
Management (Service- und Changerequests)			x	x
Servicekoordination mit LoB-Herstellern (nur Arbeitszeit)			x	x
Garantieabwicklung mit Hardware-Herstellern (nur Arbeitszeit)			x	x
Mobile Device Management (MDM)			nur BYOD	BYOD und COD
Einkauf und Ersatzteil-Bestellungen (nur Arbeitszeit)				x
Lab-Labour (z.B. Softwaretests, Programmierarbeiten)				x
einmalige Einrichtungspauschale	99,00 €	99,00 €	99,00 €	99,00 €
Stundensatz für On-Site und sonstige Dienste (Mo - Fr von 08:30 bis 17:30)	120,00 €	116,00 €	100,00 €	90,00 €
Stundensatz für On-Site und sonstige Dienste (alle sonstigen Zeiten)	150,00 €	145,00 €	125,00 €	113,00 €
Betreuungs-Pauschale (pro Arbeitsplatz / Monat)	17,90 €	31,90 €	40,90 €	67,90 €
Option Backup & Recovery Dokumente (pro Gerät / Monat)	nicht möglich	nicht möglich	3,00 €	3,00 €
<i>Robattstufen für die Betreuungspauschale ab dem 15. Client 10%, ab dem 25. Client 15% und ab dem 75. Client 20%</i>				
<i>Weitere Informationen zu den einzelnen Leistungen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung.</i>				
<i>Sie müssen <u>mindestens 1 Server</u> und <u>mindestens 5 Clients</u> bei uns unter Vertrag stellen!</i>				
<i>Alle Preise sind in Euro angegeben und verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.</i>				