

Kunden Service Anforderung

Sehr geehrter Kunde,

jede IT-Landschaft ist anders. Deshalb gibt es bei uns auch keine IT-Wartungsverträge nach dem Schema Bronze, Silber und Gold. Nein, wir erstellen bedarfsgerechte IT-Wartungsverträge die sich an Ihrer vorhandene Infrastruktur, Anzahl der Mitarbeiter und dem gewünschten Service ausrichten. Um letzteres genauer einschätzen zu können bitten wir Sie darum, die entsprechenden Felder bei den Services anzukreuzen, die wir für Sie in unserem IT Wartungsvertragsangebot berücksichtigen sollen. Die Tätigkeiten sind kurz erklärt. Sollten dennoch Fragen offen sein rufen Sie uns gerne an. Wir erklären Ihnen dann genau was mit der Tätigkeit gemeint ist und welchen Service Sie darunter erwarten dürfen.

Ihre Firmendaten:

Firma: _____
Ansprechpartner: _____
Position: _____
Telefon: _____
Email: _____
Sonstiges: _____

Reaktionszeit: 8 Stunden 6 Stunden 4 Stunden
Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne nach der wir spätestens nach Ihrer Störungs- bzw. Auftragsmeldung mit der Arbeit beginnen.

Monitoring Ihrer IT: ja nein
Mit einer softwaregestützten Monitoring (Überwachung) Ihrer wichtigsten IT Komponenten und Dienste erhalten wir umgehend eine Meldung per Email was bei Ihnen nicht stimmt, was ausgefallen ist oder wo es Engpässe gibt und wir einschreiten müssen. So können Fehler oder Ausfälle bereits im Voraus vermieden werden oder umgehend behoben werden.

Problem- und Incident-Management: ja nein
Darunter versteht man die Störungsbeseitigung. Störungsbeseitigungen erfolgen per Telefon-, Email- oder Vorort-Service. Eine Störung liegt dann vor, wenn Soft- oder Hardware nicht mehr richtig oder gar nicht mehr funktionieren und somit der Betrieb nur eingeschränkt oder gar nicht mehr funktioniert.

Knowledge-Management: ja nein
Hierunter verstehen wir den normalen Support via Telefon- oder Email. Wenn Sie dies wünschen können Sie und Ihre Mitarbeiter bei Fragen rund um Ihre IT und IT-Aufgaben auf unser Wissen zurückgreifen. Wir erstellen dazu ein auf Sie passendes Kontingent für diesen Service.

Upgrading:

ja nein

Softwareupgrades für Standardsoftware und Betriebssysteme

Installation Sicherheitsupdates:

ja nein

Hierunter verstehen wir die regelmäßige Überprüfung Ihrer PCs und Server auf fehlende Sicherheitsupdates (inkl. der Installation der fehlenden Sicherheitsupdates) damit die Systeme die stets höchstmögliche Sicherheitsstufe haben

Prüfung der Antiviren Software:

ja nein

Hierunter verstehen wir die regelmäßige Überprüfung der Antiviren-Software auf den Servern und den PCs, damit stets der höchstmögliche Schutz besteht. Ggf. aktualisieren wir die entsprechenden Systeme. Wir prüfen auch die Scannergebnisse. Sollte sich dennoch ein Virus eingeschlichen haben oder durch die Software nicht entfernt werden können, werden wir Sie darüber umgehend informieren und das weitere Vorgehen mit Ihnen besprechen. Virenentfernungen auf PCs und Servern bieten wir nur innerhalb einer Flatrate an, da der Aufwand zum Entfernen des Virus generell nicht eingeschätzt werden kann.

Backup Überwachung:

ja nein

Hierunter verstehen wir die Überwachung Ihrer Backupsoftware auf Ihren korrekten Betrieb hin, prüfen ob die Datensicherungen gemäß der Konfiguration erstellt und vorhanden ist.

Backup Daten-Integritäts-Prüfung:

ja nein

Hierunter verstehen wir das Testen von Datensicherungen. Wir prüfen ob die Daten ganz und /oder teilweise wiederherstellbar sind und somit auch eine verwendbare Datensicherung vorliegt.

VM Backup Prüfung:

ja nein

Fast jede Datensicherungssoftware kann heutzutage aus einer Sicherung eine sogenannte Virtuelle Maschine erstellen. Stellen Sie sich darunter z.B. den Klon eines Serverbetriebssystem inkl. aller darauf befindlichen Daten vor, der auf einem VM-Server so direkt wieder in Betrieb genommen werden kann. Ob die VM Ihrer Datensicherung betriebsbereit ist und den Datenbestand zum Zeitpunkt der Sicherung enthält wird hierbei geprüft.

Server Ereignisprotokoll & Logfile Prüfung:

ja nein

Gerade auf einem Windows Server fallen permanenten Wartungsarbeiten an auf die der Server in seinem Ereignisprotokoll und in seinen Logfiles hinweist. Diese werden von uns regelmäßig geprüft und die anfallenden Wartungsarbeiten durchgeführt.

IT Dokumentation (weiterführend):

ja nein

Die Erstellung einer IT-Dokumentation bieten wir nur als Einzelauftrag an, da dies den Rahmen innerhalb eines Wartungs- und Servicevertrags schlichtweg sprengen würde. Den Teil der Fortführung, sprich einer ständigen Kontrolle, Aktualisierung und Einhaltung der Dokumentation bieten wir innerhalb unserer Services an.

Wartung/Konfiguration von TK-Anlagen:

ja nein

Hierunter verstehen wir Änderungen an TK-Anlagen Einstellungen nach Kundenwunsch sowie das Einspielen von aktuellen Firmware Updates.

Beratung/Consulting:

ja nein

Consulting ist dann optimal umgesetzt, wenn die Implementierung von IT-Systemen oder deren Erweiterung der letzte Schritt eines umfassenden Beratungsprozesses ist. Mit diesem Service stehen wir Ihnen jederzeit beratend zur Seite was den Betrieb, die Administration, Migration und Konzeption Ihrer IT betrifft.

Flatrate: ja nein

Unsere Flatrate beinhaltet alle o.g. Services und zusätzliche individuelle Vereinbarungen die wir mit Ihnen treffen um Sie und Ihre Mitarbeiter kontinuierlich zu betreuen und den Betrieb Ihrer IT aufrecht und effizient zu erhalten.

Vielen Dank für Ihre Zeit.

Bitte senden Sie uns das Formular per Mail an office@datadexx.de oder per Fax an: 02156-4954237.

Wir werden uns umgehend um Ihre Wünsche kümmern.

Ihr Team von Datadexx IT- & Medienservice