

Wartungsverträge

Einführung

Nachfolgend erhalten sie eine Übersicht über die von uns angebotenen Wartungs- und Unterstützungsleistungen (Support). Diese Leistungsbeschreibung ist für die Leistungserbringung an IT-Systemumgebungen (Server, Clients, Peripherie, Telekommunikationssysteme und aktive Netzwerkkomponenten) zutreffend. Das gilt selbstverständlich auch für die eingesetzte Software.

Die Details zu der vorausschauenden Wartung und der Unterstützung bei Störungen haben wir für sie übersichtlich auf diesen Seiten zusammengefasst. In der Übersicht finden sie auch unsere Leistungen im Rahmen der Unterstützung ihrer Mitarbeiter bei Fragen zur Nutzung ihrer Programme und Geräte (Helpdesk).

Neben unseren Wartungs- und Unterstützungsverträgen erbringen wir auch Leistungen die gemäß unserer [Verrechnungssätze](#) abgerechnet werden.

Aufbau unseres Konzeptes

Ziele

Das Kernziel unserer Wartungsverträge ist die vorausschauende Wartung ihrer IT-Umgebung. Probleme sollen vorrangig vermieden werden. Ist dies nicht möglich, ist es das Ziel diese frühzeitig zu erkennen. Bevor diese Auswirkungen auf den operativen Betrieb haben. Sollten trotz aller Maßnahmen, die proaktive Wartung eine Störung die mit Einschränkungen auf den operativen Betrieb verbunden ist unvermeidbar sein werden wir reaktiv im Rahmen der vereinbarten [Reaktionszeiten](#) tätig. Das erfolgt dann innerhalb der gebuchten [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#).

Systemwartung

Unser Konzept basiert auf diversen Einzelkomponenten die eine Gesamtlösung ergeben. Wir sind dadurch in der Lage unsere Leistung optimal auf ihren Bedarf zu zuschneiden. Sie können verschiedene [Module](#) buchen. Jedes Modul umfasst bestimmte abgrenzbare Hardware oder Software. Da die Bedürfnisse an die Verfügbarkeit individuell sind, werden die gebuchten Module mit [Reaktionszeiten](#) korreliert. Abgestimmt auf ihre Arbeitszeiten ergänzt sich das Komponentenkonzept abschließend mit den [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#) zu einer vollwertigen Lösung.

Produktwartung

Produkte aus unserem Haus unterliegen einer einem gesonderten Wartungs- und Servicekonzept. Alle Informationen hierzu finden sie in der zugehörigen [Produktdokumentation](#).

Detailinformationen

- [Reaktionszeiten](#)
- [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#)
- [Module](#)
- [Übersicht der Support-Level im IT-Bereich](#)
- [Informationen & Bedingungen](#)
- [Kommunikation / Fallanmeldung](#)
- [Fernwartungs- und Monitoringsoftware](#)
- [Serviceleistungen ohne gesonderten Wartungsvertrag](#)
- [Preisermittlung für Wartungsverträge](#)