

HELP-ME! dots

Bestimmungen zum Servicevertrag

all-connect liefert Service, Beratung und Support rund um Ihre IT Technik.

System Engineering & Helpdesk über ein Punkte-System

Wir bieten Ihnen Zugang zum umfangreichen Wissen unserer Techniker, die ihren langjährigen Erfahrungsschatz in Sachen Systemverwaltung einbringen. Somit nutzen Sie zu fest kalkulierbaren Kosten ein Service Produkt mit voller Flexibilität:

Die all-connect HELP-ME! dots sind so ausgelegt, dass wir Ihnen die Kapazität für vertraglich garantierte Reaktionszeiten vorhalten. Auf diese Art können Sie jederzeit sicherstellen, dass Ihr Netzwerk von ausgesuchten Spezialisten betreut wird, die für Sie genau dann da sind, wenn Sie sie brauchen.

Schwerpunkt Fernzugriff

Mit Hilfe eines Fernwartungszugriffs wird Support ganz einfach und schnell: Die üblichen Fragen "Wo sind Sie jetzt?" oder "Was sehen Sie gerade?" entfallen, weil ein all-connect Servicetechniker es selbst sieht und somit Ihr Problem direkt und schnell erfassen kann.

Im Alltag bedeutet dies für Sie, dass Sie Zeit und Geld sparen, da ein Administrator ohne vor Ort Einsatz effizienter arbeiten kann und Anfahrten oftmals einsparen kann. all-connect bietet Ihnen so bei einfachen Anforderungen einen besseren Service!

Die Einrichtung des Fernzugriffs ist optional und ggf. flexibel über Ihre bestehende Infrastruktur (Internet, VPN oder Einwahl) möglich. Selbstverständlich sind wir Ihnen auch bei der Einrichtung behilflich und zeigen Ihnen, wie Sie selbst auf Daten in Ihrem Netz zugreifen können.

Produktbeschreibung

Wir bieten Ihnen neben herkömmlichen Netzwerk-Support umfassende Systemadministration und -pflege sowie Anwenderunterstützung bei vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten.

Je nach Ihrem Bedarf setzen wir uns auseinander mit:

- ▶ Hardware (z.B. PC, Server, Drucker, Netzwerk, Router)
- ▶ Betriebssystem (z.B. Microsoft Windows, Apple Mac OS X, Linux)
- ▶ Konfigurationen (z.B. Internet, Netzwerk, Treiber, Drucker)
- ▶ Applikationen (z.B. Word, Excel, Buchhaltung, Warenwirtschaft)
- ▶ Sicherheitsproblemen (z.B. Internet, Viren, Firewall, Hacker)

Insbesondere im Hinblick auf Störungen und deren Behebung gewährt das Punkte-System rasche und zuverlässige Leistungen. Wir haben die zu tätigen Arbeiten je nach deren Dringlichkeit in zwei verschiedene Kategorien aufgeteilt. Auf diese Art gewährleisten wir, dass die vitalen Komponenten Ihres Netzwerkes mit höchster Priorität gewartet werden, während die Lösung weniger kritischer Probleme das Budget schont.

Leistungsübersicht

Die Leistungsbereitschaft entspricht regulär der all-connect Business Time. Die zeitlichen Definitionen der garantierten Reaktionszeiten ergeben sich dabei wie folgt in Abhängigkeit der Leistungskategorien A und B:

- ▶ Reaktionszeiten für Fernwartung und/oder Telefonsupport:
 - ✓ Kategorie A Anforderungen oder Störungen: 240 Minuten Reaktionszeit
 - ✓ Kategorie B Anforderungen oder Störungen: 360 Minuten Reaktionszeit
- ▶ Reaktionszeiten für Serviceeinsätze vor Ort (München):
 - ✓ Kategorie A Anforderungen oder Störungen: 360 Minuten Reaktionszeit
 - ✓ Kategorie B Anforderungen oder Störungen: Nächster Werktag

we are connecting

all-connect Data Communications GmbH
Maistraße 12 · 80337 München

Tel: +49 (089) 55 296 -0
Fax: +49 (089) 55 296 -499
E-Mail: info@all-connect.net
<http://www.all-connect.net>

Die Geschäftsführer sind
Michael Henle und Hubert Radan.

Sitz der Gesellschaft ist München,
eingetragen im Amtsgericht München
unter HRB 122 790.

Bankverbindung über Kreissparkasse
Ebersberg, Kontonummer 18 61 71,
BLZ 700 518 05

Ust-ID Nummer: DE197110167
Steuernummer: 804/33771

Die Leistungsbereitschaft kann optional auf die Service Time oder die Operating Time erweitert werden, diese sind wie folgt definiert:

all-connect Bereitschaftszeiten im Überblick:	
Business Time (BT)	MO-FR 9:00 bis 18:00 Uhr (nicht an Feiertagen)
Service Time (ST):	MO-FR 7:30 bis 20:00 Uhr; SA, SO, Feiertags 9:00 bis 18:00 Uhr
Operating Time (OT):	MO-SO, Feiertags 0:00 bis 24:00 Uhr

Zuordnung der Kategorie bei der laufenden Betreuung

Alle Tätigkeiten werden im Vorfeld mit Ihnen abgesprochen und nach Beauftragung ausgeführt. Dabei wird ein Leistungsnachweis erstellt, der als Abrechnungsgrundlage dient. Von all-connect selbständig auszuführende Aufgaben müssen ausdrücklich schriftlich beauftragt und durch all-connect bestätigt werden.

- a) Betrieb der Server (Kategorie A)
all-connect leistet die Wartung und Administration der Systeme z.B. durch Überprüfung von Betriebssystemabläufen und Systemressourcen wie Plattenplatz, CPU und RAM, durch Logfilemanagement, Softwareupdates nach Absprache und durch erste Schritte bei der Fehlerdiagnose. Ferner stellt all-connect nach Bedarf einen System Engineer für kurze Beratungen und Erläuterungen (z.B. auch Besprechungen für Betriebsabläufe), sowie notwendig werdende Tätigkeiten am Equipment des Kunden bereit.

Anhand der definierten Backupprozesse führt all-connect eine Datensicherung durch und überprüft diese ggf. mittels einer testweise durchgeführten Wiederherstellung. Mit dem Medienwechsel beauftragte Personen dokumentieren mit Angabe der Uhrzeit und des verwendeten Mediums die Durchführung des Wechsels.

- b) Betrieb der Arbeitsplätze (Kategorie B)
Soweit zutreffend leistet all-connect den gleichartigen Umfang notwendiger Tätigkeiten wie beim Serverbetrieb.
- c) Netzwerkkomponenten (Kategorie A)
Im Bereich aktiver Netzwerkkomponenten organisiert all-connect auf Basis bestehender Topologien eine bestmögliche und sichere Datenkommunikation, betreut und optimiert Netzwerkdesigns hinsichtlich des nötigen Datenverkehrs (z.B. IP Routingprotokolle und VPNs) und gewährleistet stets die optimale Konfiguration von Firewallsystemen, Routern, Funk-LANs und Switches. Passive Netzwerkeinrichtungen wie Kabel, Dosen, Patchfelder und -verbindungen werden mit stets aktuellem Stand dokumentiert und beschriftet.
- d) Peripherie (Kategorie B)
Alle zusätzlichen Geräte zum Anschluss an PCs oder zur Erweiterung von Netzwerkdiensten werden in bestmöglicher Weise von all-connect unterstützt und installiert bzw. konfiguriert.

Hierzu zählen im Allgemeinen regelmäßige Funktionstests, die Überwachung und Organisation von Serviceintervallen und im Detail folgenden Besonderheiten in Abhängigkeit bestimmter Gerätetypen:

- ▶ USV: Wartung und Monitoring, Batterietest und ggf. -wechsel
- ▶ Drucker: Tonerwechsel, Toner- und Papiervorrat
- ▶ PCs: Tausch kleiner Verschleißteile (z.B. Lüfter, Netzteile, Mäuse)
- ▶ Digicams, Handheld Computer, etc.: Anwendersupport nach gemeinsamer Bewertung zwischen Kunden und all-connect und Dokumentation im Pflichtenheft

Zuordnung der Kategorie zu Fehlerquellen und deren Behebung

- a) Fehlerbehebung an Servern und im Netzwerk (Kategorie A):
- ▶ Ausfall von Hardware: Fehleranalyse und Behebung durch Reparatur oder Austausch- bzw. Leihgeräte, ggf. Durchführung einer Datenwiederherstellung und/oder Neuinstallation
 - ▶ Virenbefall, instabiles Betriebssystem, kritische Systemparameter, Probleme bei Softwareupdates: Fehleranalyse und Durchführung von Up- oder Downgrades, ggf. Durchführung einer Datenwiederherstellung und/oder Neuinstallation
 - ▶ Schlechte oder unzufriedenstellende Performance: Optimierung und ggf. mögliche Umstrukturierung von Diensten und Lastkapazitäten, Überprüfung von Einstellungen

- und möglichen ersten ‚Workarounds‘, Projektvorschlag zur Skalierung der Infrastruktur
- ▶ Ausfall von Netzwerk LAN/WAN-Verbindungen oder zentralen, aktiven Netzwerkkomponenten: Fehlerlokalisierung, Koordinierung von Störungsmeldungen an Lieferanten, Diagnose und etwaige Überbrückung von Netzverbindung, Behebung von Hardwareausfällen durch Reparatur, Austausch- bzw. Leihgeräte
- b) Fehlerbehebung an Arbeitsplätzen und Peripherie (Kategorie B):
- ▶ Fehlerquellen und Behebung wie bei Kategorie A Aufwendungen, jedoch ergänzend mit:
 - ▶ Fehlbedienung durch User: Fehleranalyse und Behebung, Kurzschulung des Mitarbeiters zur künftigen Vermeidung, ggf. Übernahme der Problemstellung und Lösung in die all-connect Knowledge Base

Preise und Abrechnung all-connect HELP-ME! dots

all-connect HELP-ME! dots:	200 dots		500 dots		1000 dots	
Preis pro Paket	EUR	215,00	EUR	485,00	EUR	925,00

HELP-ME! dots werden gemäß eines Leistungsnachweises wie folgt abgerechnet:

- ▶ Angefangene 10 Minuten Aufwand nach Kategorie A 20 HELP-ME! dots
- ▶ Angefangene 10 Minuten Aufwand nach Kategorie B 16 HELP-ME! dots
- ▶ Angefangene 10 Minuten An-/ Abfahrtzeiten 6 HELP-ME! dots

Wird durch Mehrleistung unsererseits ein negativer Punktestand auf dem Konto erreicht, werden fehlende Punkte automatisch nachberechnet, wobei stets das kleinste, passende Paket gewählt wird. Der Wechsel auf eine andere Paketgröße ist dann auch nachträglich innerhalb von 14 Tagen möglich. Alternativ erfolgt die reguläre Abrechnung gemäß dem jeweils gültigen Stundensatz nach Aufwand.

Die Leistungsbereitschaft während der Service Time oder Operating Time wird auf Anfrage im Rahmen eines separat zu beauftragenden Servicelevel Agreements erbracht. Grundsätzlich entsteht für Tätigkeiten außerhalb der Business Time entsteht immer ein Zuschlag von 50%, außerhalb der Service Time immer ein Aufschlag von 100%.

Die mit dem Kauf eines Pakets erworbenen HELP-ME dots behalten für einen Zeitraum von zwölf Monaten ab Kaufdatum ihre Gültigkeit; sie können reaktiviert und verwendet werden durch den Zukauf eines neuen HELP-ME! dots Pakets.

Im Übrigen gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen auf unserer Homepage in der jeweils aktuellen Version. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt.