

CETOS

IT? CETOS!

IT-Support Serviceverträge

der CETOS Services AG



CETOS Serviceverträge Übersicht

Leistungen		Servicevertrag		
		Basic	Standard	Comfort
Service	24/7 Monitoring betriebsrelevanter Parameter	x	x	x
	Reaktionszeit*** maximal	12h	10h	6h
	Servicehotline 09:00 Uhr-17:00 Uhr	x	x	x
	Bereitstellung Fernwartungstool	x	x	x
	Bereitstellung Ticketsystem	x	x	x
	Fortlaufende Dokumentation	x	x	x
	Prüfung des Virenschutzes	x	x	x
Support	Prüfung Windows Updates/Patches	x	x	x
	Patchmanagement (Virenschutz, Updates, Patche)		x	x
	Installation von Standardsoftware*		x	x
	Backup-Prüfung Server, Server Eventkontrolle		x	x
	Wartung/Administration IT-Geräte		x	x
	Unbegrenzter Remote Support***		x	x
	Unbegrenzter Onsite Support***			x
	Wartung / Administration Server			x
	Einrichtung neuer Hard- oder Software			x
	AD Benutzerverwaltung / Rechteverwaltung			x
Advanced	Fester Ansprechpartner		x	x
	Monatliches Reporting von Virenschutz / Server		x	x
	Install / Update Business SW (2x)			x
	Beratung neuer Hardware / Software			x
	Inventarisierung + Reporting Computer HW / SW			x
	Budgetplanung / Jahresgespräch IT Status			x

* Standardsoftware (z.B. Java, PDF Reader, Browser 5x)

** IT-Geräte (AP, BackUp-System, Switch, Mobilegeräte, Drucker, Telefone, etc.)

*** nur innerhalb der Bürozeiten

Mindestabrechnung 10 Clients.

Fragen Sie uns! Wir freuen uns auf Sie!