

## Leistungsbeschreibung

PCH Monitoring Basic	Überwachung an Servern: Login an Console; Start, Stop und Restart; Temperatur von Hardware Sensoren; wichtige Services; Netzwerkkarte; Scheduled Tasks; wichtige Performance Counter; IIS; Active Directory; Exchange; HyperV, Vmware; Xenserver; Alarmierung: Performance; RAM; HDD S.M.A.R.T; Eventlog; Langzeitspeicherung ab ECO
PCH Monitoring Pro ( VPN Tunnel PCH Datacenter notwendig )	Herstellung VPN-ipsec-Tunnel; Einbindung Geräte mit offizieller IP-Adress in Smokeping; Einbindung Geräte zur Bandbreiten- bzw. Auslastungsüberwachung; Einbindung Geräte in Alarmierungssystem ( Server, Router, Drucker, USV, Storage, Firewall, Switch ); Langzeitspeicherung ab ECO
Monatliche Windows Updates	Es werden monatlich alle Windows Updates per Fernwartung oder vor Ort installiert und überprüft, auch jene Updates, welche nicht über das Automatische Update auf den Workstationen installiert werden. Betrifft alle im Netzwerk befindlichen Server und Workstationen.
Monatliche Virens Scanner- Programmupdates	Von uns bei Vertragsbeginn übernommene Virens Scanner werden Monatlich gewartet und auf seine Funktionalität getestet. Ein Virenbefall kann dennoch nicht zu 100% ausgeschlossen werden, jedoch kann dadurch die Rate der Infizierung eines Systems erheblich minimiert werden.
Monatliche Virens Scanner Signaturüberprüfung	Von uns bei Vertragsbeginn übernommene Virens Scanner werden Monatlich auf die aktuelle Signatur überprüft. Automatische Updates werden kontrolliert. Ein Virenbefall kann dennoch nicht zu 100% ausgeschlossen werden, jedoch kann dadurch die Rate der Infizierung eines Systems erheblich minimiert werden.
Jährliche Testrücksicherung und Bandüberprüfung	Es wird einmal pro Jahr eine komplette Rücksicherung vom Band bzw. Sicherungsdatenträger durchgeführt. Das Band/Sicherungslaufwerk wird auf Schreib/Lesefehler geprüft. Ein Rücksicherungsproblem kann dadurch nicht zu 100% ausgeschlossen werden - eine Blindsicherung über mehrere Jahre kann dadurch aber nicht mehr auftreten.
Monatliche Testrücksicherung und Bandüberprüfung	Es wird einmal pro Monat eine komplette Rücksicherung auf dem Band bzw. Sicherungsdatenträger durchgeführt. Das Band/Sicherungslaufwerk wird auf Schreib/Lesefehler geprüft. Ein Rücksicherungsproblem kann dadurch nicht zu 100% ausgeschlossen werden - eine Blindsicherung über mehrere Monate kann dadurch aber nicht mehr auftreten.
Fernwartung für schnelle Problemlösungen	Es wird die Möglichkeit einer unproblematischen Fernwartung über unsere Techniker angeboten. Bei kleineren Problemen kann ohne großen zeitliche Aufwand (und ohne Anfahrtszeit) innerhalb der im Vertrag stehenden Reaktionszeiten kleinere Probleme gelöst werden.
Jährliche Hardwarewartung (nur Server)	Ein Ausfall des Servers entsteht sehr oft durch Überhitzung - hervorgerufen von defekten Lüftern oder extremer Staubansammlung im Gehäuse. Einmal Jährlich wird der Server entstaubt und gereinigt. Die Lüfter werden überprüft und gegeben falls ausgetauscht. Die Ersatzteile wie Lüfter oder Netzteile des Servers sind Verbrauchsmaterial und werden bis auf die damit verbundene Arbeitszeit verrechnet.
Keine Kilometergeldverrechnung	Es erfolgt keine Verrechnung der Anfahrt bzw. Rückfahrt innerhalb von 75 Km im Umkreis der Fa. PC-Hotline in Lunz. Es entstehen für den Kunden keine Kosten - selbst bei Arbeiten welche nicht im Vertrag enthalten sind.
Rückruf eines Technikers innerhalb von 4 Stunden Werktags	Bei Problemfällen der im Wartungsvertrag übernommenen Geräte/Serversystem benötigt jeder Kunde rasche Hilfe. Sie werden von uns - sofern kein Techniker erreichbar ist - innerhalb von 4 Stunden zurückgerufen, damit wir Ihr Problem entgegennehmen und schnell agieren können.
Reaktion bis zum nächsten Werktag	Bei Problemfällen der im Wartungsvertrag übernommenen Geräte/Serversystem wird garantiert, dass ein Techniker bis zum nächsten Werktag die Problemlösung entweder Telefonisch, über Fernwartung oder vor Ort beginnt.
Firewall Analyzer	montl. Statistik per Mail von wichtigen Meldungen der Firewall

Mail AV- und Antispam-Statistik und Optimierung	montl. Statistik per Mail; Änderung und Optimierung der Konfiguration ( max. 20 Änderungen per Monat )
Netzwerk-Stabilitätspaket	Bei Ausfällen wird das Netzwerk zu den im Vertrag stehenden Reaktionszeiten instand gesetzt. Sollten zu tauschende Geräte nicht verfügbar sein, stellt die Fa. PC-Hotline Leihgeräte wie Switches, Router oder Firewalls zur Verfügung. Ausgeschlossen sind Reparaturen an Netzwerkkabeln welche im Gebäude verlegt sind, Patchfelder, Dosen oder Telefonanlagen. Solche Reparaturen müssen vom Kunden an einen externen Elektriker oder die jeweilige Zuständigkeit in Auftrag gestellt werden.
Reaktion innerhalb des selben Werktags	Bei Problemfällen der im Wartungsvertrag übernommenen Geräte/Serversystem wird garantiert, dass ein Techniker am selben Werktag die Problemlösung entweder Telefonisch, über Fernwartung oder vor Ort beginnt.
Vergünstigte Arbeitszeitverrechnung exkl. Mwst € 70,- statt € 84,-	Für nicht im Vertrag enthaltene Dienstleistungen (zB. die Wartung externer Programme oder deren Installation; Druckerreparaturen; Geräteinstandsetzung älterer oder nicht im Wartungsvertrag befindlichen Geräten usw...) wird ein verminderter Arbeitsstundensatz ab "SPECIAL" Verträge angeboten.
E-Mail und Tel. Samstag Journaldienst (ausser an ges. Feiertagen)	An Samstagen besteht die Möglichkeit, einen Techniker per E-Mail fragen zu stellen oder Telefonisch zu kontaktieren. Dadurch können meist kleinere Probleme behandelt oder gelöst werden. Bei größeren Problemen oder nicht lagernde Ersatzteile bzw. längerfristigen Problemen wird der nächste Werktag (Montag) für die Problemlösung herangezogen. Für dringende Einsätze vor Ort werden die von der Fa. PC-Hotline geltenden Arbeitsstundensätze an ausserordentlichen Arbeitszeiten verrechnet: Zurzeit exkl. €118.