



IT SERVICEVERTRÄGE

WIR SIND DA, WENN SIE UNS BRAUCHEN

Ob ein Servicepartner diesen Namen wirklich verdient, zeigt sich vor allem in herausfordernden Situationen: wenn schnelle Reaktionen, Zuverlässigkeit und pragmatische Lösungen gefragt sind. Wenn ein Hardware- oder Softwareproblem binnen weniger Tage oder Stunden gelöst werden muss. Wir von Trans4mation sind da, wenn Sie uns brauchen! Mit unseren Serviceverträgen bieten wir Ihnen Sicherheit für Ihre IT-Infrastruktur gepaart mit schneller Reaktion bei auftretenden Fragen oder Problemen. Mit unserer für den Mittelstand opti-

mierten Preisstruktur in Form von Paketpreisen wissen Sie stets, was Sie bezahlen. Und Leistungen, für die Sie anderswo zusätzliche Pakete buchen müssten, sind bei uns bereits inkludiert: Wie beispielsweise die Erstellung detaillierter Monatsberichte, monatliche Beratungsgespräche zu Ihrem IT-Status oder die Erreichbarkeit in den gängigen Geschäftszeiten (8 bis 18 Uhr). Unsere Leistungen und Services passen wir individuell auf Ihre Anforderungen & Bedarfe an. Wir sind Ihr starker IT-Partner – damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können!

HALTEN SIE SCHRITT IM SICH STÄNDIG VERÄNDERNDEN DIGITALEN ZEITALTER

- Unsere Techniker bieten Ihnen eine professionelle Unterstützung – Sie können sich auf Ihr Kerngeschäft fokussieren
- Professionelle Überwachung Ihrer IT-Landschaft
- Gut kalkulierbare IT-Kosten durch transparente Paketpreise
- Regelmäßige Updates
- Drohende Ausfälle werden durch Live-Monitoring frühzeitig erkannt
- Schnelle Reaktions- und Lösungszeiten bei auftretenden Problemen
- Senkung betrieblicher Kosten durch Vermeidung erhöhter Ausfallzeiten
- Sichere Funktionalität von Hard- und Software
- Bedarfsorientierte Anpassung der Services

STETS
AKTUELLESTE
TECHNOLOGIE



KEIN IT-PERSONAL
FÜR SETUP /
BETRIEB



TRANSPARENTER
GESAMTKOSTEN



ALLERHÖCHSTE
SICHERHEITS-
STANDARDS



EIN PAKET – VOLLER SERVICE

- Unser Service Desk steht Ihnen via Support Hotline und E-Mail in der Zeit von 8 bis 18 Uhr zur Verfügung:
 - bei Fragen und neuen Anforderungen
 - für Entstörungsdienste
 - zur Änderung oder Erweiterung der Hardware-Infrastruktur
- Ihre Geschäftszeiten weichen davon ab?
Auf Wunsch können die Servicezeiten an Ihre Bedarfe angepasst werden.
- Wartung der erfassten Hardware
- Aktualisierung der Firmware sowie der Standardinstallationen der Betriebssysteme (Patches, Hotfixes)
- Update-Service für Drittanbieter-Apps (z. B. Chrome, Adobe Reader)
- Live-Monitoring
- Monatliches Jour Fixe
- Monatliche Leistungsübersicht
- Faire Abrechnung im ¼ Stundentakt

LEISTUNGEN	SERVER	CLIENT
Fernwartungssoftware	✓	✓
Live-Monitoring des Servers	✓	✓
Priorisierte Störungsannahme	✓	✓
Erstellung Assetliste	✓	✓
Telefonische Hotline (Service Desk) ¹	08:00 bis 18:00 Uhr	08:00 bis 18:00 Uhr
Alarmierung durch First Level Support Team (Art der Meldung)	Telefon / E-Mail	Telefon / E-Mail
Detaillierter Bericht	monatlich	monatlich
Patchmanagement – Verteilung aktueller Sicherheitsupdates Windows, Office, Adobe, Java, ...	✓	✓
Anti-Virus-Prüfung	✓	✓
Reaktionszeit Standard	Innerhalb 4 Stunden	Innerhalb 4 Stunden
Fahrtkosten pro km bei Vorortsupport	Siehe Preisliste	Siehe Preisliste
Beratungsgespräch über den IT-Status & IT-Strategie (Jour Fixe)	monatlich	monatlich
zzgl. Entstörung/Changes ¹	Siehe Preisliste	Siehe Preisliste
Monatsgebühr	ab 39,00 € pro Server ²	ab 4,00 € pro Gerät ³

¹ Anpassungen verhandelbar, ² ab 10 und mehr Serversystemen. Kleinere Mengen auf Anfrage, ³ Mindestmenge 5 Clients

TRANS4MATION – ...AND IT WORKS!

Zukunft gestalten – das gelingt uns, weil wir auf eigene Ideen vertrauen, statt fremde Erfolgsrezepte zu kopieren. Mit innovativen Produkten, Lösungen und Dienstleistungen entlang der gesamten IT-Wertschöpfungskette sorgen wir dafür, dass unsere Kunden für die Herausforderungen des digitalen Zeitalters gewappnet sind. Ob IT Services, Application Development, Software oder Project Management – Trans4mation ist Ihr Ansprechpartner in der DACH-Region.