

Usersupport as-a-Service Leistungsumfang

	Standard	Professional	Enterprise
Check der IT Hard- und Software vor Übernahme (Inventarliste für PCs, Notebooks, Workstations)	ab 50,- pro Gerät, abhängig von Hersteller und Anzahl der Geräte		
1st und 2nd Level IT Support Anfragen per Telefon, E-Mail oder Ticketsystem möglich, Werktags Mo-Do 09:00-17:00, Fr. 09:00-14:30	Flatrate / unlimitiert	Flatrate / unlimitiert	Flatrate / unlimitiert
Garantierte Reaktionszeit (innerhalb der Geschäftszeiten) NBD = next business day SBD = same business day	NBD	NBD	SBD
Fehlerbehebung von zertifizierter Service Mannschaft	nur Remote	Remote und Vorort n.V	Remote und Vorort n.V
24x7 Device Monitoring (mit Performance Überwachung zur Geräteauslastung)	•	•	•
Ein Change Request pro Jahr und User inkludiert Install, Move, Add, Change für PCs, Notebooks, Workstations, exclusive Tablets und Mobiltelefone sowie Erstinstallation von Devices	•	•	inkl. 1 x Device Erstinstallation pro Jahr und User
Regelmäßige Device Wartung für PC, Notebook, Workstation		Nur TERRA Geräte, 1 Gerät pro User und Jahr	Hersteller unabhängig, bis zu 3 Geräte pro User und Jahr
Unterstützung bei Hardwarereparaturen mit Hersteller für PC, Notebook, Workstation		Nur TERRA Geräte	Hersteller unabhängig
Jour Fixe mit Maßnahmenempfehlungen und Kennzahlenauswertung zu Fehlerklassen		1x pro Jahr	1x pro Quartal
Preis Excl. etwaiger Hard-, Software und Anfahrtskosten	ab 49,- p. Gerät/Monat	ab 59,- p. Gerät/Monat	ab 79,- p. Gerät/Monat
Optional: Mobile Device Management Management von Tablets und Mobiltelefonen mit MDM Software: z.B. Rollout von Office Applikationen wie Outlook und Teams		Aufpreis 10,- p.Gerät/Monat	Aufpreis 10,- p.Gerät/Monat
Optional: Multi User Option Wenn mehrere User auf einem Gerät arbeiten, beispielsweise Schichtbetrieb	Aufpreis 5,- p.Gerät/Monat	Aufpreis 5,- p.Gerät/Monat	Aufpreis 5,- p.Gerät/Monat
Optional: JTL-Wawi Unterstützung Beantwortung von Fragen rund um JTL-Wawi. Voraussetzung dafür ist unser Workshop - Arbeiten mit JTL-WAWI.	Aufpreis 49,- p.Gerät/Monat	Aufpreis 49,- p.Gerät/Monat	Aufpreis 49,- p.Gerät/Monat
Optional: MS Office Unterstützung Schulung zum Einsatz von MS Office Applikationen für den täglichen Business Gebrauch			Aufpreis 49,- p.Gerät/Monat

Stand: 2020