

## Service Contracts – technische Unterstützung für Ihr Business

Hotline Anfragen ohne oder außerhalb des Service Contracts BASIS bedeutet für Sie Supportleistungen, die jedes Mal zusätzlich abgerechnet werden müssen.

Die FREICON GmbH & Co. KG bietet Ihnen zum bekannten Service Contract BASIS nun neue erweiterte Services an, die Sie in der täglichen Arbeit unterstützen. Damit werden wir auch den Kundenanfragen gerecht, die uns immer wieder um eine Erweiterung unserer Services bitten.

Sie entscheiden, welcher Service den Bedürfnissen Ihres Betriebs entspricht. Wählen Sie zwischen BASIS und den umfassenden ADVANCED und EXTENDED Services aus.

### Leistungsumfang Service Contract BASIS

- Technische Unterstützung per Telefon
- Unterstützung/Fernwartung 15 Minuten je Call frei
- Monatliche Untersuchung relevanter Protokolldateien auf Fehler und Warnungen
- Problemanalysen
- Klärung von Grundsatzproblemen
- Protokollerstellung und Zusendung

### Leistungsumfang Service Contract ADVANCED / EXTENDED

- Technische Unterstützung per Telefon
- Zeitlich unbegrenzte Unterstützung / Fernwartung
- Einspielung von Updates, Patches/Hotfixes und Service Packs
- Monatliche Untersuchung relevanter Protokolldateien auf Fehler und Warnungen
- Problemanalysen
- Klärung von Grundsatzproblemen
- Protokollerstellung und Zusendung
- Uneingeschränkte Remoteunterstützung bei Windows-, Drucker-, Browser- und Internetproblemen (EXTENDED Services)

Noch Fragen?

Wenden Sie sich an unseren Vertrieb 0761/4549-209 oder direkt an Herrn Michael Fränkle 0671/4549-467.

**FREICON Advanced/Extended Services – damit keine Fragen / Probleme offen bleiben!**

## Service Contracts - technische Unterstützung für Ihr Business

### Leistungen in der Übersicht:

	Basis			Advanced				Extended	Hardware AGW
	Betriebs-system	Backup	Viren	Betriebs-system	Backup	Viren	LANCOM		
Telefonische Beratung und Unterstützung bei Installation, Konfiguration, Problemen und Optimierung - frei bis zu 15 Minuten je Call	✓	✓	✓						✓
Uneingeschränkte telefonische Beratung und Unterstützung bei Installation, Konfiguration Problemen und Optimierung				✓	✓	✓	✓	✓	
Monatliche Untersuchung relevanter Protokolldateien auf Fehler und Warnungen	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
Problemanalysen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Klärung von Grundsatzproblemen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Protokollerstellung sowie Zusendung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Monatlicher Check der Plattenkapazität und Serverauslastung	✓			✓				✓	
Monatlicher Check der Sicherungskapazität und Sicherungsjobs		✓			✓			✓	
Monatliche Prüfung der aktuellen Virendefinitionen sowie deren Verteilung auf die Clients			✓			✓		✓	
Einspielung von Updates, Patches und Hotfixes zur aktuellen Backup Software (KEIN Versionswechsel)					✓			✓	
Einspielung von Updates, Patches und Hotfixes der aktuellen Virenschutzsoftware (KEIN Versionswechsel)						✓		✓	
Einspielung von aktuellen Windows Server Updates, Patches und Hotfixes (KEIN Versionswechsel)				✓				✓	
Uneingeschränkte Remoteunterstützung bei Windowsproblemen, Druckerproblemen sowie Browser, Internetproblemen (KEINE Windowsinstallationen)				✓				✓	
Einspielung von LANCOM Updates, Patches und Hotfixes							✓	✓	
Betreuung und Unterstützung bei der Einrichtung und Anpassung per Remote							✓	✓	
Monatliche Servicepauschale inkl. Ersatzteile Arbeits- und Reisezeiten									✓
Individuell definierte, maximale Reaktionszeiten vor Ort									✓
Erweiterung des Standard-Service-Zeitfensters									✓