

Servicevertrag

Die Intention für den Abschluß eines Servicevertrages mit der SaxIT AG läßt sich am Besten mit folgenden Zitat von Henry Ford beschreiben:

Über Zusammenarbeit „Zusammenkommen ist ein Beginn,
Zusammenbleiben ein Fortschritt,
Zusammenarbeiten ein Erfolg“

Vertragsgegenstand

Dieser Vertrag regelt die regelmäßige Wartung der EDV-Anlage des Auftraggebers sowie die nicht regelmäßige Unterstützung durch den Auftragnehmer zur Sicherstellung der Betriebsfähigkeit.

Vorteile für den Kunden

- Flexibles Vertragsmodell durch modularen Aufbau
- Anpassung an die sich wechselnden Anforderungen des Kunden zu jeder Zeit möglich
- Kostentransparenz auf Basis der vereinbarten Stundenkontingente
- Unterstützung Ihrer Compliance - Anforderungen
- Planbare Sicherheit für Ihre IT - Infrastruktur
- Servicevereinbarung (SLA) im Einklang mit Ihren Geschäftsanforderungen
- Eindeutig geregelte Rechte und Pflichten der Servicevertragspartner
- Ein persönlicher Servicetechniker + Serviceteam als Ansprechpartner für den Kunden

Servicevertragsrahmen

- Vertragsbestandteile
- Leistungen des Auftragnehmers
- Verantwortlicher Ansprechpartner
- Ort der Leistungserbringung
- Servicevereinbarung (SLA)
- Vergütung und Abrechnung
- Haftung und Datenschutzbestimmungen
- Pflichten des Auftraggebers
- Geltungsdauer und Kündigung



Sprechen Sie uns an! Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung und Implementierung.
SaxIT AG - E-Mail: info@sax-it.de oder per Telefon: 0341-355956-10

Servicevertrag

Servicemodule im Detail

Wartung und Pflege

- Vorbeugende Wartung der Serversysteme (Hardware)
- Vorbeugende Wartung der Netzwerk- und USV-Anlagen (Hardware)
- Vorbeugende Wartung der Clientsysteme und Peripherie (Hardware)
- Vorbeugende Pflege der Betriebssysteme (Server)
- Vorbeugende Pflege der Applikationen (Server)
- Vorbeugende Pflege der Betriebssysteme (Client)
- Vorbeugende Pflege der Applikationen (Client)

Entstörung

- telefonischer Support zur Störungsannahme/-beseitigung (1st-Level Support)
- telefonischer Support zur Störungsbeseitigung (2nd-Level Support)
- Support zur Störungsbeseitigung (3rd-Level Support beim Hersteller)
- Remote-Unterstützung zur Störungsbeseitigung
- Vor-Ort-Einsätze zur Störungsbeseitigung
- Bereitstellung von Ersatzgeräten

Unterstützung

- Administration
- Installation neuer Hard- und Software
- Beratung + Projektleitung + Schulung

Sonderleistungen

- Monitoring - Lösung „SIMon“
- Clientmanagement- - Lösung „ACMP“
- IT-Dokumentation - Lösung „Docusnap“

Sprechen Sie uns an! Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung und Implementierung.
SaxIT AG - E-Mail: info@sax-it.de oder per Telefon: 0341-355956-10