

Leistungen	Standard Support	Managed Support	Managed Pro
empfohlen für ...		die technische Unterstützung bei Installationen, Konfigurationen und Überwachungsanforderungen	besonders betreuungsintensive IT-Strukturen & spezielle Anforderungen den individuellen Bedarf nach proaktiven Supportleistungen
Erbringung / Bereitstellung	inklusive für alle Hosting- und Serverkunden	inklusive für alle dedizierten Server Tarife für alle anderen Hosting-Produkte für 29,00 € / Monat buchbar*	Grundgebühr ab 236,81 € / Monat**
Ausführung technischer Supportleistungen	nach Beauftragung durch Sie	nach zuvor klarer Absprache bzw. Aufforderung durch Sie	proaktives Arbeiten nach individueller vertraglicher Vereinbarung
Service-Level-Vereinbarungen als Basis aller Supportleistungen	✓	✓	✓
Beantwortung von allgemeinen technischen Fragen und kompetente Beratung zu technischen Angelegenheiten	✓	✓	✓
Störungsbearbeitung bei Fehlern an der Hardware- und Netzwerkinfrastruktur	✓	✓	✓
zentrale Erreichbarkeit Support	24/7 per Telefon und Ticketsystem	24/7 per Telefon und Ticketsystem	24/7 per Telefon und Ticketsystem
Ausführung technischer Supportarbeiten innerhalb der Geschäftszeiten	Hauptzeiten Montag – Freitag 07:00 – 23:00 Uhr Remote Hands 29,00 € / 15 Min. Remote Hands 116,00 € / Stunde	Hauptzeiten Montag – Freitag 07:00 – 23:00 Uhr inklusive (außer feiertags)	Hauptzeiten Montag – Freitag 07:00 – 23:00 Uhr inklusive
Ausführung technischer Supportarbeiten außerhalb der Geschäftszeiten	Nebenzeiten Montag – Freitag 23:00 – 07:00 Uhr Samstag, Sonntag, Feiertage in Thüringen Remote Hands 58,00 € / 15 Min. Remote Hands 232,00 € / Stunde	Nebenzeiten Montag – Freitag 23:00 – 07:00 Uhr Samstag, Sonntag, Feiertage in Thüringen Remote Hands 58,00 € / 15 Min. Remote Hands 232,00 € / Stunde	Nebenzeiten Montag – Freitag 23:00 – 07:00 Uhr Samstag, Sonntag, Feiertage in Thüringen 2h inklusive auch in den Nebenzeiten

Leistungen	Standard Support	Managed Support	Managed Pro
Support des ausgelieferten Zustandes des Servers auf Basis von KeyHelp oder Plesk inkl. Software	Remote Hands	✓ außerhalb der Geschäftszeiten zu Remote Hands Konditionen	✓
Installation & Konfiguration von Software, Betriebssystem, FTP Servern, SMTP Servern, SSL-Zertifikaten, Name-Servern, Programmiersprachen	Remote Hands	✓ außerhalb der Geschäftszeiten zu Remote Hands Konditionen	✓
Durchführung von Updates	Remote Hands	✓ außerhalb der Geschäftszeiten zu Remote Hands Konditionen	✓
Distributions-Upgrades	Remote Hands	✓ außerhalb der Geschäftszeiten zu Remote Hands Konditionen	✓
Migration	Remote Hands	Remote Hands	✓ jederzeit innerhalb der 2h Remote Hands inklusive
Beratung, Planung und Installation Ihrer Backup-Lösung	Remote Hands	✓ außerhalb der Geschäftszeiten zu Remote Hands Konditionen	✓
Backup-Restore	Remote Hands	Remote Hands	✓ jederzeit innerhalb der 2h Remote Hands inklusive
Housing Support	Remote Hands	Remote Hands	✓ jederzeit innerhalb der 2h Remote Hands inklusive
Überwachung von unterstützten Diensten (Monitoring)	✓	✓ außerhalb der Geschäftszeiten zu Remote Hands Konditionen	✓
proaktives Monitoring	-	-	✓

Leistungen	Standard Support	Managed Support	Managed Pro
Beratung bei Problemen mit Anwendungen und Diensten (soweit möglich)	Remote Hands	✓ außerhalb der Geschäftszeiten zu Remote Hands Konditionen	✓
Unterstützung bei Erkennung und Bekämpfung von sicherheitsrelevanten Problemen	Remote Hands	✓ außerhalb der Geschäftszeiten zu Remote Hands Konditionen	✓
Maßnahmen zur Beseitigung von sicherheitsrelevanten Problemen	Remote Hands	Remote Hands	✓ jederzeit innerhalb der 2h Remote Hands inklusive
Windows Support	Remote Hands	Remote Hands	✓ jederzeit innerhalb der 2h Remote Hands inklusive

Hinweis zum Managed Pro Service:

Die Managed Pro Serviceleistungen beinhalten in der Basis-Variante 2 Stunden Remote Hands inklusive für 236,81 € pro Monat. Je nach erwarteten Supportanforderungen können Ihre inkludierten Remote Hands Stunden bereits zuvor individuell vertraglich auf beispielsweise 3, 4, 5 Stunden etc. festgelegt werden. Werden mehr als die vertragliche Anzahl an inkludierten Remote Hands Stunden (Mindestanzahl 2 Stunden) im Monat notwendig, berechnen sich diese ebenfalls zu den Vorzugskonditionen von 116 € pro Remote Hands Stunde.