



Betreuungs- und Wartungspaket für Ihren Computer / Laptop!

- Sie wollen lästige Virenschutzverlängerungen nicht selbst durchführen oder Ablaufzeiten beachten müssen?
Und Sie wollen keine Angst vor Virenbefall oder hohe Kosten für die Beseitigung haben?
- Sie wollen rasche Auskunft oder Hilfestellung per Fernwartung mit bevorzugter Behandlung?
Und Sie wollen fix kalkulierte Kosten für Betrieb und Wartung Ihrer Computer?
- Sie wollen die Nutzungsdauer Ihres Computer / Laptops durch regelmäßige Wartung erhöhen
und Ausfälle durch proaktive Überwachung und Früherkennung von Fehlern und Defekten verringern?

Inkludierte Leistungen	Betreuungs- und Wartungspaket
Virenschutz- und Firewall Software & Lizenz von uns überwacht und verwaltet Benachrichtigung bei Virenfund oder veralteten Virensignaturen	✓
Rasche Hilfestellung und kundenseitig installiertes Fernwartungsprogramm	✓
Bevorzugte Reaktion und Bearbeitung im Falle von Anfragen und Störungen	✓
Beseitigung von Schadsoftware wie Viren, Würmer und Trojaner im Falle einer Infektion	✓
Proaktives Systemstatus Monitoring (Früherkennung von Problemen/Störungen) Alarmmeldung bei Hardware- oder Systemfehlern.	✓
Helpdesk & Support inkludiert! telefonische Unterstützung und Fernwartung vergünstigter Stundensatz für nicht inkludierte Leistungen	✓
Verwaltungs-, Optimierungs- u. Servicearbeiten beinhaltet Festplattenbereinigung, entfernen von Werbung und nicht benötigter Programme und Dateien sowie Systemoptimierung!	✓
einmalige Einrichtungsgebühr (entfällt bei Neukauf eines Gerätes bei uns)	€ 39,00 + MwSt. € 46,80 inkl. MwSt.
monatliche Servicepauschale	€ 12,42 + MwSt. € 14,90 inkl. MwSt.

Details

Virenschutz- und Firewall Software von uns überwacht und verwaltet

Für den Schutz vor Viren und anderen Bedrohungen sorgt die Software Panda Cloud Office Protection Advanced sowie dem dazugehörigen Programm Panda Endpoint Protection, welches von uns auf dem zu schützenden Computer installiert wird.



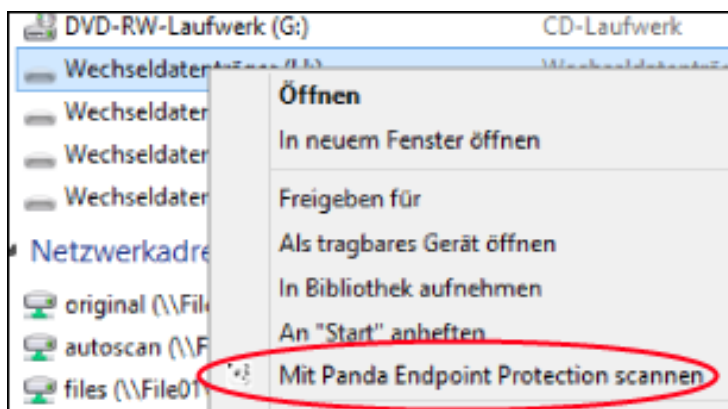
Status Letzte Aktualisierung: 28.11.2013



OK

Es gibt keine Sicherheitsprobleme.

Die einfache Bedienung dieser Software steht dabei im Vordergrund. Auf einen Blick sieht man, ob das Programm aktuell ist und ob es Sicherheitsprobleme gibt. Jederzeit können Sie selbst einen Virens캔 durchführen. Auch externe Festplatten oder USB-Sticks können Sie auf Knopfdruck überprüfen.



(Symbolfotos)

Die Software wird von uns konfiguriert und laufend an aktuelle Sicherheitsstandards angepasst und überwacht.

Die integrierte Status- und Berichtsfunktion übermittelt uns sofort Bedrohungen oder Infektionen, um rasch darauf reagieren zu können. Die meisten Bedrohungen beseitigt die Software selbständig und für den Fall, dass dies nicht funktioniert, beseitigen unsere Techniker die Schadsoftware. Im Falle des Betreuungs- oder Wartungspaketes sogar kostenlos.

Details zum geschützten Computer

Name: ██████████
IP-Adresse: ██████████
Domäne: ████████
Gruppe: Alle\DEFAULT
Installationsdatum: 19.11.2013 11:24:57
Schutzversion: 6.70.20.0000
Agenten-Version: 6.70.00.0000
Signaturdatei: 28.11.2013 05:33:29
Letzte Verbindung: 28.11.2013 09:25:22
Betriebssystem: Windows 7 Professional 64 Service Pack 1
Mail-Server: Nicht installiert
Kommentar:

Schutz

Status:	
Datei-Schutz	● Aktiviert
Mail-Schutz	● Aktiviert
Internet-Browsing-Schutz	● Aktiviert

(Symbolfotos)

Berichtsumfang:

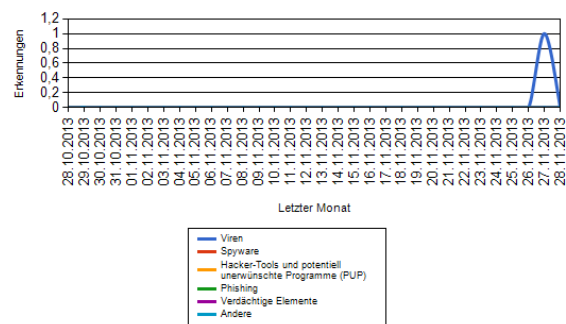
Alle Gruppen des Unternehmens

Zwischen 28.10.2013 und 28.11.2013 erhaltene Daten

Zusammenfassungsinformationen (Letzter Monat)

Viren, PUPs und andere Bedrohungen	1
Spam	0
Gefährliche Operationen blockiert	0
Geräte blockiert	0
Tracking Cookies	0
Einbruchsversuche abgewehrt	0
Erkannte Bedrohungen entfernt	1

Zusammenfassungsschaubild der Viren, PUPs und anderen Bedrohungen



Rasche Hilfestellung und kundenseitig installierte Fernwartungssoftware

Wir legen bei jedem Computer mit aktivem Leistungspaket eine Fernwartungssoftware auf den Desktop, mithilfe dessen wir Ihnen rasch und unkompliziert bei Problemen oder Einstellungen helfen können.

Sie können uns jederzeit (während unserer Supportzeiten) anrufen und uns die Kontrolle über Ihren PC anvertrauen. Während der Sitzung können Sie an Ihrem Bildschirm laufend alle Mausbewegungen und Tastatureingaben von uns mitverfolgen.

Bevorzugte Reaktion und Bearbeitung im Falle von Anfragen und Störungen

Sollten bei Ihrem Computer Funktionsstörungen, Defekte oder Virenbefall auftreten oder benötigen Sie Unterstützung bzw. Fernwartung, werden wir andere Tätigkeiten pausieren und uns so rasch als möglich mit Ihren Anliegen beschäftigen.

Sollte ein Vor-Ort Einsatz notwendig sein, zB. falls die Internetverbindung unterbrochen ist oder der Computer gar nicht mehr startet, planen wir Einsatztermine so rasch als möglich und nehmen evtl. erforderliche Ersatzteile gleich mit. Alternativ können Sie das Gerät nach tel. Ankündigung auch zu uns bringen!

Im Falle eines Internetausfalls informieren wir auch gleich Ihren Provider über die Störung und veranlassen diesen eine Analyse oder Leistungsmessung durchzuführen.

Im Falle des Wartungspaketes kontaktieren wir Sie zusätzlich aktiv und zeitnah über auftretende Störungen oder Probleme, zB. bei Ausfall eines Lüfters, Überhitzung der CPU, wenn eine geplante System- oder Datensicherung nicht korrekt funktioniert, veralteter Virenschutzsignatur oder wenig Speicherplatz.

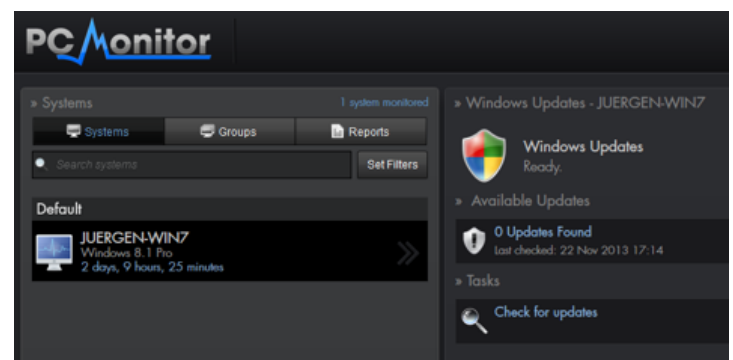
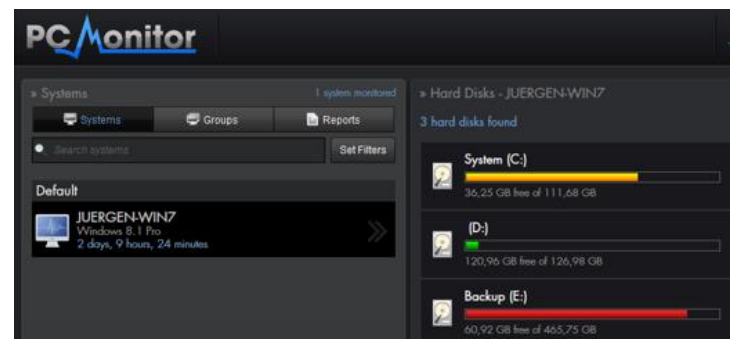
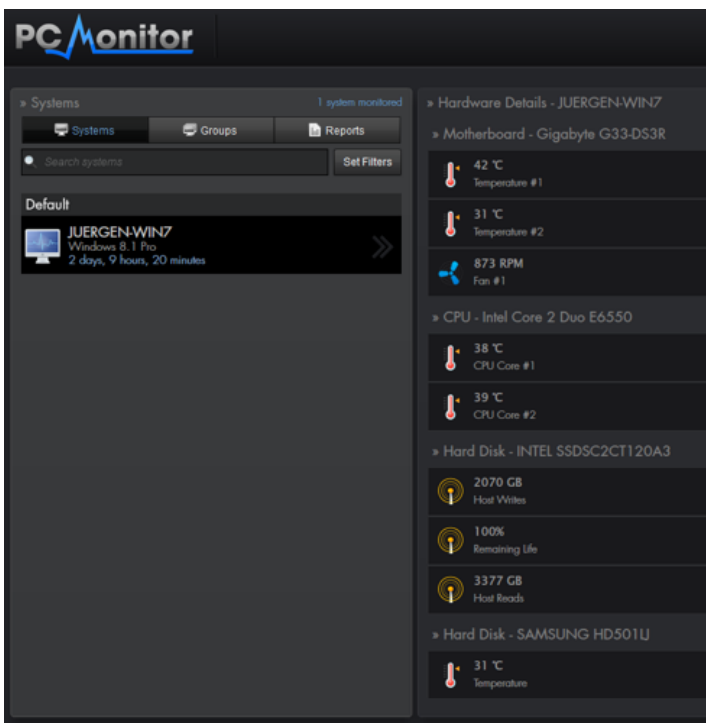
Beseitigung von Schadsoftware wie Viren, Würmern und Trojanern im Falle einer Infektion

Sollte bei Ihrem Computer trotz bester Schutzvorkehrungen und Einstellungen einmal ein Virus- oder Trojaner sein Unwesen treiben und ein Weiterarbeiten unmöglich machen, beseitigen wir den Schädling schnell, unbürokratisch und ohne zusätzlich Kosten. Falls dies nicht per Fernwartung erledigt werden kann, können Sie den Computer einfach zu uns ins Haus bringen oder gegen Aufpreis einen Vor-Ort Einsatz einleiten lassen.

Proaktive Systemstatusüberwachung und Benachrichtigung bei Hardware- oder Systemfehlern.

Zur Überwachung der Vitalfunktionen des Computers wird eine eigens dafür entwickelte Software installiert. Diese kontrolliert unter anderem laufend den verfügbaren Festplattenspeicherplatz, Auslastung von CPU und Arbeitsspeicher (RAM), laufende Dienste und Prozesse und andere systemrelevante Bereiche. Zusätzlich werden Status von Windows-Update, Sicherheitscenter und Datensicherung protokolliert.

Im integrierten Berichtsmodul werden Benachrichtigungen an uns übermittelt, wenn zB eine Festplatte nahezu voll ist, die Datensicherung nicht funktioniert hat oder Sicherheits-Updates nicht installiert wurden.



(Symbolfotos)

Telefonische Unterstützung und Fernwartung

(Helpdesk & Support) inkludiert

vergünstigter Stundensatz für nicht inkludierte Leistungen

Problembhebungen oder Hilfestellungen (Incident management) erhalten Sie rasch und unkompliziert und OHNE weitere Kosten. Alle Tätigkeiten, die wir für Sie zB per Telefon oder Fernwartung durchführen können sind damit abgedeckt.

Nicht inkludierte Leistungen wie Reparaturen, Geräte-, Betriebssystem- oder Softwareinstallation oder Vor-Ort Einsätze verrechnen wir nach tatsächlichem Aufwand zu einem vergünstigten Stundensatz.

**Unsere Supportzeiten sowie Telefonnummer und Emailadresse
finden Sie auch auf unserer Website www.langsteiner.at!**

Laufende Verwaltungs-, Wartungs- und Servicearbeiten

Die im Wartungspaket inkludierten Serviceleistungen beinhalten die laufende Verwaltung und Optimierung des Computersystems. Dazu zählen Tätigkeiten wie Festplattendefragmentierung, Autostarteinträge, Systemdienste, entfernen von Werbung und nicht benötigter Programme (Toolbars, Adware, etc...), Installation von Updates- und Patches für Windows und auch anderer Softwarehersteller (Adobe, Java, iTunes, etc...) und das Entfernen von temporären oder verwaisten Dateien.

Bei erkennbarem Defekt einer Hardwarekomponente wird eine Garantieabwicklung inkl. Austausch oder Reparatur durchgeführt bzw. ein Kostenvoranschlag für die Reparatur erstellt, falls die Herstellergarantie bereits abgelaufen ist.



Weitere wichtige Informationen:

- Das Betreuungs- und Wartungspaket gilt für jeweils **einen Computer oder Laptop**. Sollte ein Kunde mehrere Geräte besitzen, ist für jedes der Geräte ein eigener Vertrag abzuschließen.
- Das Betreuungs- und Wartungspaket ist nur für **Client-Betriebssysteme von Microsoft (Windows) oder Apple (Mac OS X)** verfügbar. Serversysteme sind davon ausgeschlossen. Fragen Sie bitte nach unseren managed IT services.
- Das Betreuungs- und Wartungspaket wird für 12 Monate abgeschlossen und verlängert sich danach automatisch. Die Kündigung kann nach Ablauf der ersten 12 Monate jederzeit mit Wirksamkeit zum Monatsletzten von beiden Vertragspartnern telefonisch, per Fax, per Brief oder per Email übermittelt werden.
- Die Verrechnung der Servicepauschale erfolgt bei Vertragsabschluss für ein Jahr im Voraus. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der kundenseitig durchgeführten Erstinstallation der inkludierten Softwareprodukte. Inkludierte Leistungen werden ausschließlich während unserer Supportzeiten erbracht. Die maximale Reaktionszeit beträgt generell 48 Std. für jedwede Störung oder Anfrage.
- Für ein nachträglich abgeschlossenes Leistungspaket verrechnen wir eine einmalige Einrichtungsgebühr. Diese beinhaltet die Installation/Einrichtung des Virenschutzes, der Systemstatusüberwachung sowie dessen Konfiguration und Benachrichtigungsfunktionen und der Fernwartungssoftware.
- Wird das Betreuungs- und Wartungspaket im Zuge der Neuanschaffung eines Computers inkl. Grundinstallation bei uns erworben, entfällt die einmalige Einrichtungsgebühr.
- Für die Beseitigung von Schadsoftware kann es erforderlich sein, das Gerät zu uns ins Haus zu bringen! Gegen Aufpreis können wir die Geräte auch abholen oder eine Virenbeseitigung bzw. andere Leistungen auch Vor-Ort erbringen.
- Die Beseitigung von Schadsoftware umfasst das restlose Entfernen des Schädling und ein allgemeiner Funktionstest. Einige Schädlingstypen können tiefgehende Veränderungen am Betriebssystem oder bei Programmen verursachen oder versteckte Sicherheitslücken hinterlassen, welche nachgelagerte Tätigkeiten, wie Systemwiederherstellungen, Neuinstallationen oder Datenrettung erforderlich machen. Derlei Tätigkeiten sind nicht Bestandteil des Betreuungs- und Wartungspaketes und werden in Absprache mit dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.



**Betreuungs- und Wartungspaket
für Ihren Computer / Laptop!**

Bestellschein

Kundennummer, falls bekannt:			
Nachname, Vorname, Titel:			
Firmenname, falls zutreffend:			
Anschrift (Straße, Hausnummer):			
Postleitzahl Ort:			
Ansprechperson, falls abweichend:			
Telefonnummer für Benachrichtigungen:			
Emailadresse für Berichte, Protokolle:			
Zahlungsweise:	<input type="checkbox"/> Bankeinzug (Bitte Beilage ausfüllen)	<input type="checkbox"/> Überweisung/Rechnung	
U.a. Daten werden vom Anbieter ausgefüllt!	Gerätetyp	Marke, Modell	Seriennummer
Computer 1			
Computer 2			
Computer 3			

Wichtig! Die rückseitigen Informationen sind integrierender Bestandteil dieser Vereinbarung. Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie, diese zur Kenntnis genommen zu haben. Alle Preisangaben beinhalten 20% gesetzl. MwSt.!

Ort, Datum

Unterschrift