

Profitieren Sie von unserer Erfahrung und Kompetenz!

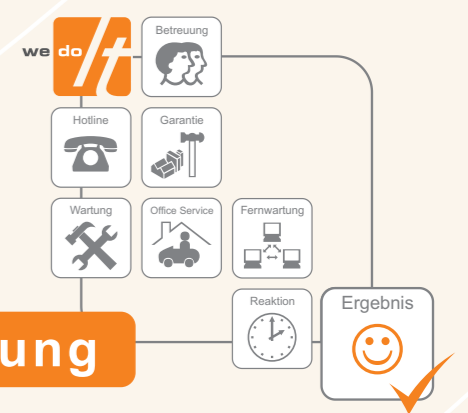
Unser Ziel ist es,

Sie bestmöglich und umfassend zu beraten.

Mit hoher fachlicher Kompetenz bieten wir Ihnen Lösungen für Ihre Fragen und Probleme.

**IT - Lösungen aus einer Hand**  
 Consulting - Internet - Sicherheit - Wartung - Server - Software - Netzwerke - Telekommunikation

**Betreuungsvereinbarung**



**Supportmodul Vorteile für Ihr Unternehmen:**



- Bereitstellung von Ressourcen und zertifiziertem Personal.
- Bereitstellung der erforderlichen Infrastruktur.
- Persönlicher Ansprechpartner. Rufnummer zu "normalen" Telefentarifen. Sie werden dann direkt zu Ihrem Ansprechpartner geleitet.
- Qualifizierter Telefonsupport bei Problemen mit den von uns gelieferten Branchenlösungen (z.B. Turbomed, WinDent).
- Fachgerechter Telefonsupport bei Problemen mit der von uns empfohlenen und gelieferten Hardware.
- 10 % Rabatt auf Schulungen aus unserem Schulungsangebot.
- sofortige Klärung Ihrer Anfrage, bei komplexeren Anfragen, die ggf. eine Rücksprache mit Herstellern nötig macht, nach deren Reaktion (in der Regel innerhalb von 24 Stunden).
- Kostenloser und schnellstmöglicher Rückruf bei komplexen Problemen.
- Nach Ihrer telefonischen Meldung kann jeder Ihrer Arbeitsplätze auf Wunsch eingesehen und "ferngesteuert" werden und mit der Problembeseitigung begonnen werden ! \*
- Minimierung des Ausfalls Ihrer Kapazitäten durch die Möglichkeit des sofortigen Eingriffs \*
- Anfahrtkosten fallen nur noch sehr eingeschränkt an. \*
- Spürbare Entlastung im Störfall.
- Entfall von kostenintensiven Anschaffungen und die dafür notwendige Bereitstellungen von Hard- und Software. \*

\* Das Supportmodul über unseren cace IT Quick Support setzt zwingend eine bestehende Internet Verbindung voraus!



**Reaktionszeit-Modul (optional)**



pro Server bzw. Hauptrechner \*

[ ] **Reaktionszeit nächster Arbeitstag**

Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Professionelle Störungsaufnahme.
- Professionelle Betreuung und Reaktion durch einen Techniker bereits am auf den Störungseingang folgenden Werktag.
- Priorisierte / privilegierte Bearbeitung von Störungsmeldungen.
- Sinnvoll für die Sicherstellung eines geregelten und reibungslosen Rechnerbetriebes.

[ ] **Reaktionszeit 4 Stunden**

Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Professionelle Störungsaufnahme.
- Professionelle Betreuung und Reaktion durch einen Techniker innerhalb von vier Stunden nach Störungsmeldung.
- Hoch priorisierte und privilegierte Bearbeitung von Störungsmeldungen.
- Sinnvoll bei besonders wichtigen Arbeitsstationen.
- Wichtig bei kritischen Fehlern im Hinblick auf einen möglichen Unternehmensstillstand und die damit verbundenen Kosten.

\* Zur weitergehenden Absicherung Ihrer Workstations oder ergänzender Absicherung Ihrer Serverfarm halten Sie bitte Rücksprache mit Ihrem Betreuer. Dieser wird Ihnen kurzfristig ein entsprechendes Angebot vorlegen.

**Dienstleistungs-Modul (optional)**



Varianten:  
 (Begriff Dienstleistungen beinhaltet auch Anfahrten)

[ ] **10% Ermäßigung auf alle Dienstleistungen**

Entscheidungshilfe / Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Geringe Erhöhung der monatl. Pauschale.
- Sinnvoll bei relativ wenigen bzw. gut geschulten Mitarbeitern.
- Sinnvoll bei voraussichtlich seltener Dienstleistungsanforderung.

[ ] **20% Ermäßigung auf alle Dienstleistungen**

Entscheidungshilfe / Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Sehr preiswerte Dienstleistungen.
- Sehr gute Vor-Ort-Betreuung bei sehr häufigen Anwenderproblemen / ungeschulten Mitarbeitern.
- Sehr attraktiv bei langen Anfahrtszeiten.

**Erweitertes Fernbetreuungs-Modul (optional)**



Entscheidungshilfe / Vorteile für Ihr Unternehmen:

- Monatliche Überprüfung der Server-Fehlerprotokolle und Ihrer Datensicherung.
- Monatliche Überprüfung Ihrer Server-Systeme auf aktuelle Virensignaturen.
- Sofortige Kontaktaufnahme Ihres Ansprechpartners in der cace IT GmbH bei Serverfehlern, ggf. Auslösung eines Vor-Ort-Service-Termins (bitte auch Reaktionszeit- und Dienstleistungsmodul in Ihre Entscheidung mit einbeziehen).
- Sinnvoll, sofern kein zertifizierter Administrator in Ihrem Unternehmen beschäftigt ist.
- Sinnvoll, wenn die Mitarbeiter beim Ihnen nur grundlegende, administrative Aufgaben übernehmen können.

Schaubild zur Funktionsweise von Fernbetreuung über ISDN-Ferneinwahl (optional gegen Aufpreis auch über eine verschlüsselte Internet-Verbindung [VPN-Tunnel] möglich).

