

# Effiziente EDV-Betreuung durch Hotline und Fernwartung

## Leistungsbeschreibung

### I. Hotline

**Alle Fragen, die direkt am Telefon geklärt werden können, sind durch eine Hotline-Pauschale abgedeckt.**

- Verfügbarkeit: Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 17 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen in Hessen und dem 24.12. und 31.12.
- Eskalationsbearbeitung und Steuerung der Vor-Ort-Einsätze
- Die unterstützte Software sowohl für die Fernwartung als auch für die Hotline wird vorher definiert
- Die Arbeitszeit für die Betreuung am Telefon ist in der Pauschale enthalten

### II. Fernwartung

**Behebung von Hard- und Softwareproblemen über eine gesicherte Netzwerk-Verbindung.**

- Fehlerbeseitigung und Wartungsarbeiten
- Benutzerbetreuung (nur in Verbindung mit der Hotline-Dienstleistung) inkl. Neuanlage eines Benutzers
- Installation und Konfiguration der Software bzw. Updates und Module
- Netzwerktuning und andere Netzwerkeinstellungen
- Systemtuning und andere Betriebssystemeinstellungen
- Überwachung der Datensicherung und anderer kritischer Systemzustände

### III. Vor-Ort-Einsatzkontingente

**Sparen Sie durch die Festlegung von Betreuungstagen und Abnahme von Stundenkontingenten.**

