



# K & P C O M P U T E R<sup>®</sup>

Service- und Vertriebs-GmbH

## Remote-Support Varianten

### Flexibel, wirtschaftlich und sicher, durch Remote-Support

In der höchsten Ausbaustufe bedeutet dies „Rechnerleistung aus der Steckdose“ zu einer festen monatlichen Grundgebühr. Nutzen Sie unseren Service flexibel: für Schichtbetrieb, Projektphasen und Saisonzeiten.

### Standardsupport

(bei fehlendem Personal)

K&P Computer übernimmt mittels Datenfernverbindung alle Administrationstätigkeiten: von der Systemüberwachung, über die Problembearbeitung bis hin zum gesamten Systemmanagement. Der genaue Inhalt und Umfang der zu übernehmenden Aufgaben wird gemeinsam mit Ihnen festgelegt. Die Grundservicezeit ist montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr; erweiterte Servicezeiten werden individuell vereinbart.

#### Monatliche Gebühr

Die Monatspauschale orientiert sich an den Prozessorgruppen und Servicezeiten.

### Ergänzungssupport

(zum kundeneigenen Personal)

#### Festgelegte Zeiträume

- ▲ "Sunrise-Operating" (Morgendliche Überprüfung, ob Nachtjobs einwandfrei gelaufen sind und alle Systeme - ohne Einschränkung - für das Tagesgeschäft bereit stehen)
- ▲ Mantelzeiten (morgens/abends)
- ▲ Nachts bzw. außerhalb der Betriebszeiten
- ▲ Wochenende/Feiertage

#### Monatliche Gebühr

Diese orientiert sich an den Gebühren des Standardsupports, zuzüglich einer Pauschale für den Support außerhalb der Grundservicezeit.

#### Kontingente

- ▲ Planbare Ereignisse, wie z.B. Urlaubsvertretung. Sie buchen für ein Jahr im Voraus ein festes Kontingent an Supporttagen, über das Sie dann frei verfügen können.

#### Monatliche Gebühr

Diese basiert auf den Gebühren des Standardsupports, zuzüglich einer Pauschale für die ad-hoc-Bereitschaft.

#### Absicherung gegen unplanbare Ereignisse

- ▲ Unplanbare Personalengpässe, wie z.B. Krankheit. Dieser Support ist eine Art Versicherungspauschale, der darüber hinaus alle Leistungen abdeckt, die eine schnelle Übernahme der Operatingtätigkeiten sicherstellen (Dokumentation, Test, und Update).

#### Monatliche Gebühr

Diese basiert auf den Gebühren des Standardsupports, zuzüglich einer Pauschale, die von Ihren Anforderungen abhängt.

### Passiver Support

(Trouble-Shooting)

K&P Computer reagiert nur auf Systemmeldungen, die von Überwachungstools an K&P Computer weitergeleitet werden. Dabei können sowohl K&P-eigene Tools für die System i-Produktfamilie (i5, iSeries, AS/400) und / oder AIX Server (System p5, pSeries, RS/6000), als auch bei Ihnen bereits installierte Tools eingesetzt werden. Mit diesem Service erhalten Sie eine Remote-Überwachung zu günstigen Konditionen.

#### Monatliche Gebühr

Diese hängt von den Anforderungen ab, ist jedoch deutlich niedriger als beim aktiven Support. Die Installationspauschale wird anhand der Betriebssituation individuell ermittelt.

Alle genannten Marken- und Produktnamen sind Bezeichnungen oder geschützte Marken der jeweiligen Inhaber und werden als solche anerkannt.

**Auch in  
Ihrer Nähe:**

Hamburg -Bremen-Celle-Hannover-  
Berlin-Dessau-Leipzig-Dresden-  
Düsseldorf-Leverkusen-Dortmund-Hamm-  
Horhausen-**Wiesbaden**-Rodgau-  
Darmstadt-Alzey-Stuttgart-Murrhardt-Ulm-  
Überlingen-Nürnberg-Straubing-München

**Wir beraten  
Sie gerne!**

K&P Computer GmbH  
Karl-Bosch-Str. 2  
65203 Wiesbaden  
Telefon 0611/4479-0  
Telefax 0611/4479-111  
info@kpc.de  
www.kpc.de