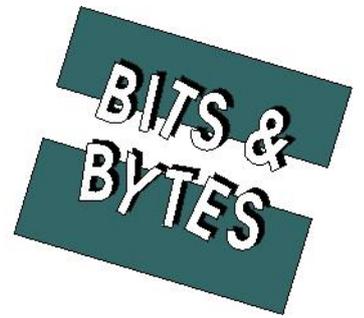


# BITS & BYTES

Hardware • Software • Beratung • Service • Reparatur



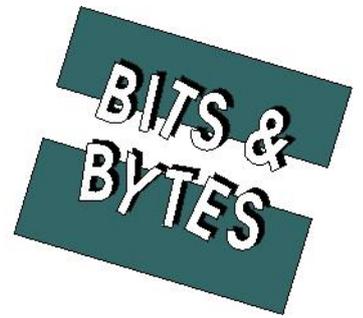
## IT Service Strategien und Lösungen



Erfolg ist das Ergebnis von Professionalität und Leidenschaft

# BITS & BYTES

Hardware • Software • Beratung • Service • Reparatur



## Service – Maßgeschneiderte Lösungen

Fachkundig, zuverlässig, persönlich, flexibel, stets erreichbar - so stellen Sie sich Ihren IT-Servicepartner vor. Sie müssen schließlich den Kopf freihaben für Ihr Geschäft. Wir sind bestimmt nicht die Größten in der Branche, aber genau deshalb sind wir auch in der Lage, uns um jeden unserer Kunden persönlich zu kümmern. Kurze Wege, schnelle Entscheidungen und ein durch nichts zu ersetzender persönlicher Kontakt stellen sich als entscheidende Vorteile heraus.



IT-Systeme sind immer nur so gut wie der Service und Support, der hinter diesen Systemen steht. Unser Anliegen ist es, Ihnen einen optimalen Service und Support für Ihre Geräte zu bieten. Wir sind der kompetente Ansprechpartner, wenn es mal wieder klemmt.

Keine Angst bei uns gibt es weder ein "Call Logging" oder "Order Tracking" noch ein „RMA Handling“. Bei uns gibt es noch richtig nette Menschen, mit denen Sie Ihre Wünsche und Probleme besprechen können und die Ihnen kompetent weiterhelfen.

Wie viel Service braucht Ihr Unternehmen?

Bei der Entscheidung, wie viel Service Sie benötigen, können Ihnen folgende Fragen helfen:

- Wie lange können Sie sich einen Ausfall Ihrer EDV leisten?
- Würden Ausfallzeiten Ihrer Systeme einen finanziellen Verlust für Sie bedeuten oder zu Unzufriedenheit Ihrer Kunden und Mitarbeiter führen?
- Möchten Sie möglichst wenig bürokratischen Aufwand?
- Gefällt Ihnen der Gedanke der Kalkulationssicherheit?
- Möchten Sie nur das bezahlen, was Sie wirklich benötigen?
- Würde Ihnen ein Ansprechpartner für die kleinen Probleme des IT Alltags weiterhelfen?

Fühlen Sie sich von diesen Fragen angesprochen?

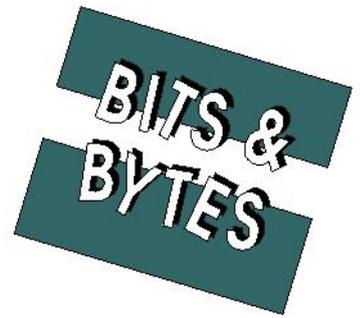
Dann sind Sie bei unserem individuell konfigurierbaren Servicekonzept richtig aufgehoben. Die kurzen Reaktionszeiten im Servicefall minimieren Ausfallzeiten und helfen Ihnen bei der Vermeidung von Produktivitätseinbußen. Sie senken die „Total Cost of Ownership“ und erhöhen die Verfügbarkeit Ihrer IT Umgebung. Kurze Reaktionszeiten ab 4 Stunden sowie schnellste Ersatzteilbeschaffung oder die Lieferung von Ersatzgeräten könnten schon bald Ihre Probleme aus der Welt schaffen. Zusätzlich haben Sie die Sicherheit, jederzeit "Rat und Tat" aus erster Hand zu erhalten.

## PLUSpunkte

- Individueller Service nach Bedarf
- Entlastung der Buchhaltung
- Reduzierung des Verwaltungsaufwands
- Rabatte auf Arbeitsstunden
- Rabatte auf Anfahrtkosten / Dienstleistungen
- Keine Vertragsbindung mit langen Laufzeiten
- Persönliche Ansprechpartner

# BITS & BYTES

Hardware • Software • Beratung • Service • Reparatur



## Leistungsspektrum – Das leisten wir für Sie

### Wartung von Notebooks, PCs und Netzwerken

Die Betreuung umfasst die Beseitigung von Störungen an den Geräten, einschließlich Zubehör und Erweiterungen. Für die Betreuung Ihrer stationären Computer wählen Sie zwischen der Instandhaltung oder der reinen Instandsetzung der Komponenten. Dabei schließt die Instandhaltung die Instandsetzung mit ein. Zusätzlich bieten wir Ihnen die Betreuung Ihrer Softwareinstallation für Server, Clients und Netzwerkkomponenten an.

### Instandsetzung

Bei der Instandsetzung werden wir nur im Fehlerfall tätig. Innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeit kommen unsere Techniker zu Ihnen ins Haus und beginnen mit der Reparatur der defekten Hardware. Nach der Reparatur installieren wir - falls notwendig - die System- und Anwendungssoftware neu. Das setzt voraus, dass vorher ein entsprechendes Image erstellt wurde.

### Instandhaltung

Diese Vertragsart schließt die Instandsetzung, wie oben beschrieben, mit ein. Zusätzlich führen wir regelmäßig eine vorbeugende Inspektion der Komponenten durch. Dabei überprüfen wir bei der Hardware die wesentlichen Gerätefunktionen.

Bei Workstations führen wir eine Überprüfung zweimal pro Jahr vor Ort durch, bei Servern je nach Kundenwunsch monatlich sowie permanent per Fernwartung. Dabei überprüfen wir bei den Servern

- die Systemprotokolle
- die Datensicherungsprotokolle
- die Virens Scannerprotokolle
- die verfügbare Festplattenkapazität
- die USV (Optional auch Switches, Router, usw.)
- die CPU- und Speicherauslastung
- die Temperatursonden

und leiten gegebenenfalls Maßnahmen ein, um einem ersten Störfall vorzubeugen. Alle drei Monate kommen wir zu Ihnen und überprüfen bei den Servern zusätzlich

- die Systemlüfter
- die Netzteile
- die USV im Selbsttest
- die Datensicherungsbänder (Sichtkontrolle)

Natürlich informieren wir Sie, wenn der Hersteller der Komponenten Vorschläge oder Hinweise zur Leistungsoptimierung macht.

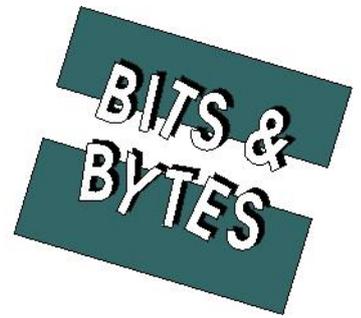
### Systempflege

Zusätzlich zur Instandhaltung und Instandsetzung Ihrer Hardware kümmern wir uns bei der Systempflege um Ihr gesamtes System, einschließlich der Systemsoftware. Die Systempflege beinhaltet unter anderem

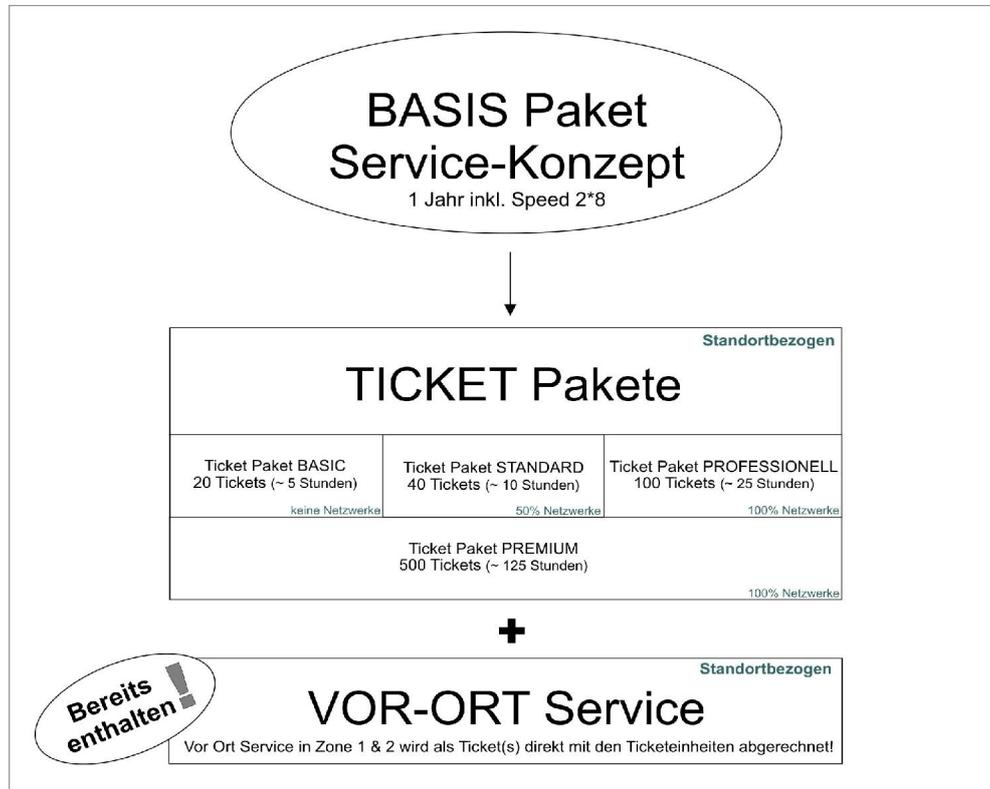
- Installation und Konfiguration von Software, die von Ihnen zur Verfügung gestellt wird
- Konfiguration von Routern, Firewalls, Gateways und ähnlichen Netzwerk-Komponenten
- Anlegen und Pflege von Benutzerverzeichnissen, Zugriffsrechten, etc.
- Erhaltung der Funktionstüchtigkeit und der sicheren Arbeitsfähigkeit der Software
- Einspielen von Updates und Upgrades
- Beseitigung von Störungen und deren Auswirkungen sowie ggf. Wiederherstellung von Datenbeständen, soweit diese nicht unwiderruflich zerstört sind
- Beseitigung von Viren und ähnlichen Schadprogrammen sowie deren Auswirkungen und angerichteten Schäden - soweit technisch möglich
- Beratung über die Weiterentwicklung der Software und der Systeme
- Infos zum Schutz der Systeme gegen Bedrohungen aus dem Internet
- Vorschläge zur Erhaltung und Verbesserung der Gesamt-Performance der Netzwerk-Installation

# BITS & BYTES

Hardware • Software • Beratung • Service • Reparatur



## Servicekonzept – Individuell, Fair und Kostengünstig

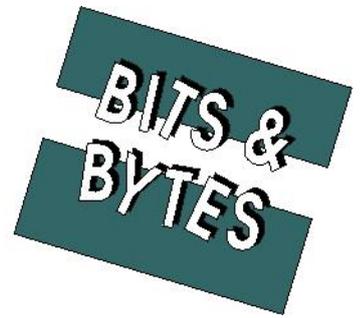


=

**Die Individuelle  
Kundenlösung**

# BITS & BYTES

Hardware • Software • Beratung • Service • Reparatur



## BASIS Paket – Feststellung des IST-Zustandes

Grundvoraussetzung für eine Wartungsvereinbarung und somit den Erhalt von stark vergünstigten Stundenpaketen und Anfahrtspauschalen ist unser BASIS Paket. Hier fixieren wir im ersten Jahr gemeinsam mit Ihnen alle relevanten Punkte für eine optimierte Zusammenarbeit. Durch die Feststellung des aktuellen IST-Zustandes schaffen wir die optimale Basis, um im Notfall später schnelle Reaktionszeiten und professionelle Hilfe bieten zu können. Dieses Paket ist die Basis und Lösung für günstigere Dienstleistungen.



## Leistungsumfang

- Anfahrt zum Firmenstandort inklusive Anfahrtskosten & Rüstkosten
- Personalvorhaltung für circa ½ Stunde (2 AE) zur Analyse & Dokumentation
- Qualifizierte Analyse der vorhandenen IT-Umgebung (PCs, Notebooks, Server, Telekommunikation)
- Dokumentation der Systemumgebung zur Serviceoptimierung
- Archivierung der Kundenkontaktdaten für den Supportfall
- Optimierungsmöglichkeiten herausarbeiten, sofern ein Supportpaket erstanden wird
- Gemeinsame Definition der benötigten und gewünschten Leistungen
- Ausarbeiten der nicht erwünschten Leistungen
- Terminkoordination der periodischen Wartungsarbeiten
- Zugang zum B&B Service Desk freischalten (kostenfreie Informationen & Bonussoftware)
- Prioritätsrecht für Telefon Service freischalten
- Individuelles Faxformular zur Serviceanforderung
- Kostenloser Fernwartungs Client

## Laufzeit

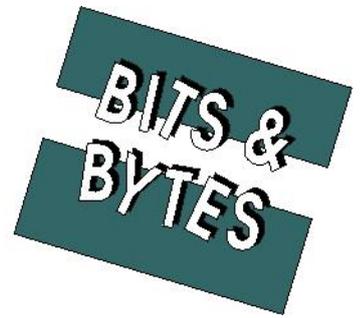
Eine Laufzeit von jeweils nur einem Jahr bzw. bis zu einer elementaren Veränderung der Hardware Basis und einer somit nötigen neuen Feststellung des IST-Zustandes (nur bei drastischen Kompletteränderungen) sichert Ihnen eine kalkulierbare Kostenbasis. Die Laufzeit beträgt ein Jahr und verlängert sich auch jeweils nur um ein Jahr sofern Sie nicht das Servicekonzept aufkündigen. Im ersten Jahr ist im BASIS Paket\_0 die Feststellung des IST Zustandes enthalten in den Folgejahren ist das BASIS Paket\_1 günstiger da die einmalige Feststellung des IST Zustandes entfällt. Wir überzeugen durch Leistung und nicht durch komplizierte Verträge.

## Kosten

Die einmalige Feststellung des aktuellen IST-Zustandes, die Schaffung einer Basis für professionelle Dienstleistungen, bieten wir zu einem Sonderpreis an.

# BITS & BYTES

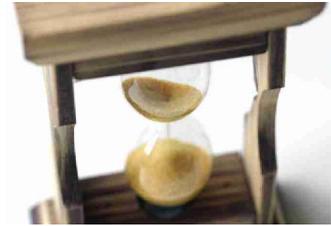
Hardware • Software • Beratung • Service • Reparatur



## TICKET-Pakete – Individueller Stundenumfang

Technik muss ohne „wenn und aber“ funktionieren. Und wir helfen Ihnen dabei!

Kein Betrieb kann es sich heute noch erlauben, dass die eingesetzten EDV-Systeme auch nur einen Tag lang nicht zur Verfügung stehen. Nur durch eine kontinuierliche Betreuung der Systeme und kurze Reaktionszeiten im Fehlerfall kann dies erreicht werden. Wir liefern das Know-How – Ihr Schlüssel zum Erfolg.



Zur einfacheren Kalkulation und Orientierung bieten wir die folgenden 4 Ticket-Pakete an, die jedoch noch individuell angepasst werden können. Sollten Sie einmal mehr als die im Ticket Paket kalkulierten Netzwerkeinheiten benötigt werden, können diese nachträglich zum Monatsende verrechnet werden.

### TICKET Paket BASIC

Zielgruppe: PCs oder Heimarbeitsplätze (1-2 PCs oder Notebooks - keine Netzwerke!)  
Stundenumfang: 5 Stunden – 20 Tickets (5 Std. nur PC/Notebook Service)  
Leistungsumfang: Fernwartung zum halben Ticketpreis (50% Rabatt)  
Telefonsupport zum halben Ticketpreis (50% Rabatt)  
keine Dienste an Netzwerken und komplexen Telefonanlagen  
Sparpotential: ~ 10%

### TICKET Paket STANDARD

Zielgruppe: PCs, Notebooks oder Peripherie (2-5 PCs oder Notebooks – auch kleine Netzwerke!)  
Stundenumfang: 10 Stunden – 40 Tickets (bis zu 50% Netzwerkstunden)  
Leistungsumfang: Fernwartung zum halben Ticketpreis (50% Rabatt)  
Telefonsupport zum halben Ticketpreis (50% Rabatt)  
Dienste an Server und komplexen Telefonanlagen (Anteilig zu max. 50%)  
Sparpotential: ~ 15%  
zusätzlich PC Service Stundenlohn (€60,-) anstatt Netzwerkabrechnung (€90,-)

### TICKET Paket PROFESSIONELL

Zielgruppe: PCs, Notebooks, Peripherie und Serverumgebungen (ab 3 PCs – Telefonanlagen und Netzwerke!)  
Stundenumfang: 25 Stunden – 100 Tickets (auch Netzwerkstunden)  
Leistungsumfang: Fernwartung zum halben Ticketpreis (50% Rabatt)  
Telefonsupport zum halben Ticketpreis (50% Rabatt)  
Dienste an Server und komplexen Telefonanlagen (bis zu 100% an Netzwerken)  
Sparpotential: ~ 20%  
sowie zusätzlich PC Service Stundenlohn (€60,-) anstatt Netzwerkabrechnung (€90,-)

### TICKET Paket PREMIUM (wie PROFESSIONELL)

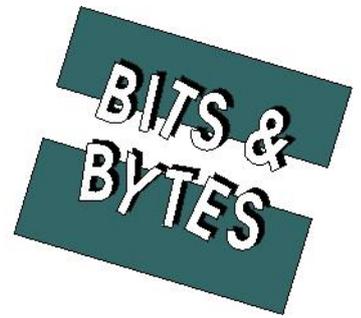
Stundenumfang: 125 Stunden – 500 Tickets (auch Netzwerkstunden)  
Sparpotential: ~ 25%

### In allen Ticket Paketen enthaltene Leistungen

- Vorhaltung und Bereitstellung von kundenspezifisch benötigtem Werkzeug
- Kostenlose Fernwartungssoftware zur Online Diagnose
- Installation der B&B Fernwartungssoftware und einmalige Konfiguration der Firewall

# BITS & BYTES

Hardware • Software • Beratung • Service • Reparatur



## VOR-ORT Pakete – Komfortabler Service

Nicht alle Probleme lassen sich per Telefon oder Fernwartung klären und Leistungen wie die Instandhaltung können nur vor Ort erbracht werden. Eventuell möchten Sie sich auch das Transportieren schwerer Geräte, das Suchen eines Parkplatzes oder einfach nur die Zeit und Nerven, die so ein Transport in Anspruch nimmt sparen. In diesen Fällen sollten Sie den komfortablen Vor-Ort-Service nutzen, der für Sie diese Aufgaben übernimmt.



**Bereits  
enthalten!**

In Ihrem TICKET Paket ist bereits der Vor Ort Service für die Zone 1 und 2 enthalten! Für Anfahrten in diese Zonen benötigen Sie kein zusätzliches VOR-ORT Paket denn die Fahrten werden einfach über das Servicepaket abgerechnet. Sie erhalten also bereits in diesem Status schon den Rabatt ihres TICKET Pakets auch auf die Anfahrten angerechnet da diese Fahrten wie TICKET Einheiten abgerechnet werden!

Die Anfahrtkosten sind inklusive des Stundenlohns für die Zeitaufwendungen der Fahrt im Radius von 10km (hin/zurück je 5km) innerhalb von Karlsruhe City. Die Grundpauschale für Zeitaufwendungen im Rahmen der Werkzeug und Materialrichtung und Arbeitsvorbereitung sowie die Zeitaufwendungen für Streckenplanung und Streckenzeit (Fahrzeit=Arbeitszeit) und die Kfz-Kosten für An- und Abfahrt, Parkkosten usw. sind bereits enthalten.

Für Standorte außerhalb der weitläufigen Zone 2 vereinbaren wir gerne gemeinsam mit Ihnen individuell das hierfür benötigte optionale VOR-ORT Paket.

**VOR-ORT PAKETE** der komfortable Service für Abholungen, Lieferungen und Dienste bei Ihnen

### DRIVE 5

5 Anfahrten/Abholungen/Lieferungen

**Rabatt ~ 10%**

### DRIVE 10

10 Anfahrten/Abholungen/Lieferungen

**Rabatt ~ 15%**

### DRIVE 25

25 Anfahrten/Abholungen/Lieferungen

**Rabatt ~ 20%**

### DRIVE 52

52 Anfahrten/Abholungen/Lieferungen  
(Z. Bsp. bei wöchentlichem Wartungstermin)

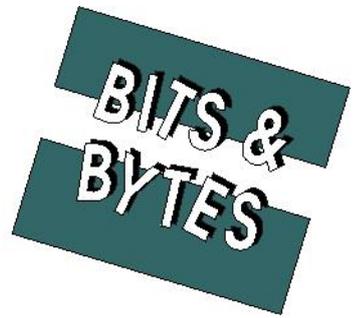
**Rabatt ~ 25%**

### Die Alternative - Einzelabrechnung

Ein Vor-Ort Service ist bei uns selbstverständlich auch ohne ein DRIVE Paket möglich. In diesem Fall fordern Sie die Anfahrten je nach Bedarf an und diese werden dann mit Ihnen monatlich abgerechnet.

# BITS & BYTES

Hardware • Software • Beratung • Service • Reparatur



## REAKTIONSZEIT Pakete – Optimale Verfügbarkeit

Eine schnelle Reaktionszeit ist für Sie wichtig? Dann können Sie bei uns ganz nach Ihren Wünschen eine optimierte kürzere Reaktionszeit zum Leistungsumfang Ihres Service Konzepts hinzu buchen. Wir halten dann die entsprechende Man-Power für Sie bereit.

Wenn Ihre IT besonders zeitkritisch ist, bieten wir Ihnen auch gerne eine erweiterte Bereitschaft mit kürzeren Reaktionszeiten werktags von Montags bis Freitags oder die erweiterte Bereitschaft auch an Wochenenden und Feiertagen oder zu späten Abendstunden an.



Sie können unter folgenden System bezogenen Reaktionszeiten wählen:

### SPEED 2\*8

Ist bei *Ticket Paket BASIC, STANDARD, PROFESSIONELL, PREMIUM* bereits im Preis enthalten. Dabei handelt es sich um die Entgegennahme und Auslösung der Tickets im Servicezeitraum - Montag bis Freitag in der Zeit von 9h bis 17h.  
Reaktionszeit: innerhalb 2\*8 Stunden

### SPEED 1\*8

Reaktionszeit: innerhalb von 8 Stunden (am gleichen Tag, sofern Info bis 10h eingeht)

### SPEED 1\*4      Höchste Prioritätsstufe

Reaktionszeit: 4 Stunden (ab Anruf innerhalb des abgesteckten Servicezeitraums)

Vielleicht ist Ihnen ja schnell nicht schnell genug oder Sie benötigen Service zusätzlich auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, da Ihr Unternehmen rund um die Uhr aktiv ist. Selbstverständlich haben wir auch für diese Konstellationen Ideen und Lösungen.

### WEEKEND OPTION:

Manche Systeme müssen einfach auch am Wochenende und an Feiertagen ohne „Wenn und Aber“ funktionieren. Für diese speziellen Fälle wurde die WEEKEND OPTION geschaffen. Hier stehen Ihnen Techniker auch Samstag, Sonntag sowie an Feiertagen im definierten Servicezeitraum zur Verfügung. Als Basis für die WEEKEND OPTION muss mindestens das REAKTIONSZEIT Paket SPEED 1\*8 gebucht werden. Arbeitsstunden/Tickets in diesem Zeitraum werden mit dem Faktor 2 abgerechnet.

### LATE NIGHT OPTION:

Systeme die auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten funktionieren müssen. Können über diese Option zusätzlich abgesichert werden. Die LATE NIGHT OPTION hält Techniker auch für die Zeit zwischen 18h und 24h vor. Als Basis für die LATE NIGHT OPTION muss das REAKTIONSZEIT Paket SPEED 1\*4 gebucht werden. Arbeitsstunden/Tickets in diesem Zeitraum werden mit dem Faktor 2 abgerechnet.

Für alle hier aufgeführten Reaktionszeit Pakete/Optionen können wir Ihnen interessante Mengenstaffeln anbieten.