

WAS IST MANAGED SERVICE?

STEP Managed Service bietet einen einfachen, kostengünstigen, proaktiven IT-Support. Die **kontinuierliche, automatisierte Überwachung von Servern und Systemen** sichert den reibungslosen Betrieb Ihrer IT: Bei Problemen erhalten Sie präzise Warnungen per E-Mail

und/oder SMS, so dass Sie gezielt eingreifen können. Mit der **proaktiven Gesundheitsprüfung** in regelmäßigen Intervallen erkennen Sie mögliche Probleme bereits im Voraus, bevor sie akut werden. Die **Echtzeit-Übersicht** (Dashboard) zeigt Ihnen exakt und zuverlässig

den Status Ihrer Systeme und Infrastrukturen an. Intuitiv nutzbar, können Sie sogar von unterwegs aus auf das Dashboard zugreifen. **Dank unserem transparenten Preismodell stellen Sie den Betrieb Ihrer IT überschaubar, günstig und kosteneffizient sicher!**

BASIS



Überwachung 24/7 mit 15 Minuten-Intervallen:

- Fernwartung, E-Mail-Report
- Protokollierung Downtimes

Überprüfung von:

- Datensicherung und Festplattenkapazitäten
- Speicher-, CPU- und Festplatten-Auslastung

Überwachung von:

- Server-Updates und Virensignaturen
- Wichtigen Windows-Diensten

STANDARD



Überwachung 24/7 mit 5 Minuten-Intervallen:

- Fernwartung
- Protokollierung Downtimes

Überprüfung von:

- Datensicherung und Festplattenkapazitäten
- Speicher-, CPU- und Festplatten-Auslastung

Überwachung von:

- Server-Updates und Virensignaturen
- Wichtigen Windows-Diensten

- Tägliche Überwachung der Ereignisprotokolle
- Servicestatus online abrufbar

PREMIUM



Überwachung 24/7 mit 5 Minuten-Intervallen:

- Fernwartung
- Protokollierung Downtimes

Überprüfung von:

- Datensicherung und Festplattenkapazitäten
- Speicher-, CPU- und Festplatten-Auslastung

Überwachung von:

- Server-Updates und Virensignaturen
- Wichtigen Windows-Diensten

- Tägliche Überwachung der Ereignisprotokolle
- Servicestatus online abrufbar

- Wöchentliche Defragmentierung der Serverfestplatten, Bereinigung temporärer Dateien
- Server-Inventarisierung

Preis je Server 29 €

Preis je Server 39 €

Preis je Server 49 €

SERVER-ÜBERWACHUNGSPAKETE IM ÜBERBLICK

Leistungsbeschreibung	Basis	Standard	Premium
Überwachungsintervall	24/7 mit 15 Min. Takt	24/7 mit 5 Min. Takt	24/7 mit 5 Min. Takt
Fernwartung	✓	✓	✓
Überprüfung der Datensicherung	✓	✓	✓
Überwachung der von Microsoft bereitgestellten Server-Updates	✓	✓	✓
Überwachung der Aktualität der Virensignaturen	✓	✓	✓
Überwachung der Speicher-, CPU- und Festplattenauslastung	✓	✓	✓
Überwachung wichtiger Windowsdienste (Server)	✓	✓	✓
Dokumentation der Überwachung inklusive automatischem E-Mail-Reporting	✓	✓	✓
Überprüfung der zu Verfügung stehenden Festplattenkapazität	✓	✓	✓
Ausfallstatistik und Protokollierung der Downzeiten	✓	✓	✓
Tägliche Überwachung der Ereignisprotokolle	✗	✓	✓
Web-Zugriff auf Service-Status	✗	✓	✓
Wöchentliche Defragmentierung der Serverfestplatte(n)	✗	✗	✓
Wöchentliche Bereinigung temporärer Dateien	✗	✗	✓
Serverinventarisierung	✗	✗	✓

Überwachungsintervall:

Regelmäßige, proaktive Prüfung gemäß gewähltem Überwachungsintervall.

Fernwartung

Fernwartung für die schnellere und günstigere Analyse sowie Problembeseitigung.

Überprüfung der Datensicherung

Prüfung auf fehlerfreie und vollständige Durchführung der regelmäßigen Datensicherung.

Überwachung der von Microsoft bereitgestellten Server-Updates

Prüfung der von Microsoft für das betreffende Betriebssystem bereitgestellten Updates.

Überwachung der Aktualität der Virensignaturen:

Prüfung auf aktuelle Signaturen der installierten Antivirus-Software.

Überwachung der Speicher-, CPU- und Festplattenauslastung:

Prüfung der Auslastung von Arbeitsspeicher, CPU sowie der angeschlossenen Festplatten.

Überwachung wichtiger Windowsdienste (Server):

Laufende Überwachung wichtiger Windows-Server-Dienste inkl. Fehlermeldung.

Dokumentation der Überwachung inkl. E-Mail-Reporting

Die Überwachung regelmäßig dokumentiert und per E-Mail versendet.

Überprüfung Festplattenkapazität:

Laufende Überwachung der Festplattenkapazität des Servers mit Warnmeldungs-dienst.

Ausfallstatistik und Protokollierung Downzeiten:

Ausfallzeiten des Servers werden protokolliert und mit Produktivzeiten in einer Statistik aufbereitet.

Überwachung der Ereignisprotokolle:

Überwachung der wichtigsten Ereignisprotokolle auf Fehler mit Warnmeldungs-dienst.

Web-Zugriff auf Service-Status:

Passwortgesicherter Online-Zugriff auf die Service-Konsole mit Live-Überwachung der angeschlossenen Systeme.

Wöchentliche Defragmentierung der Serverfestplatte(n):

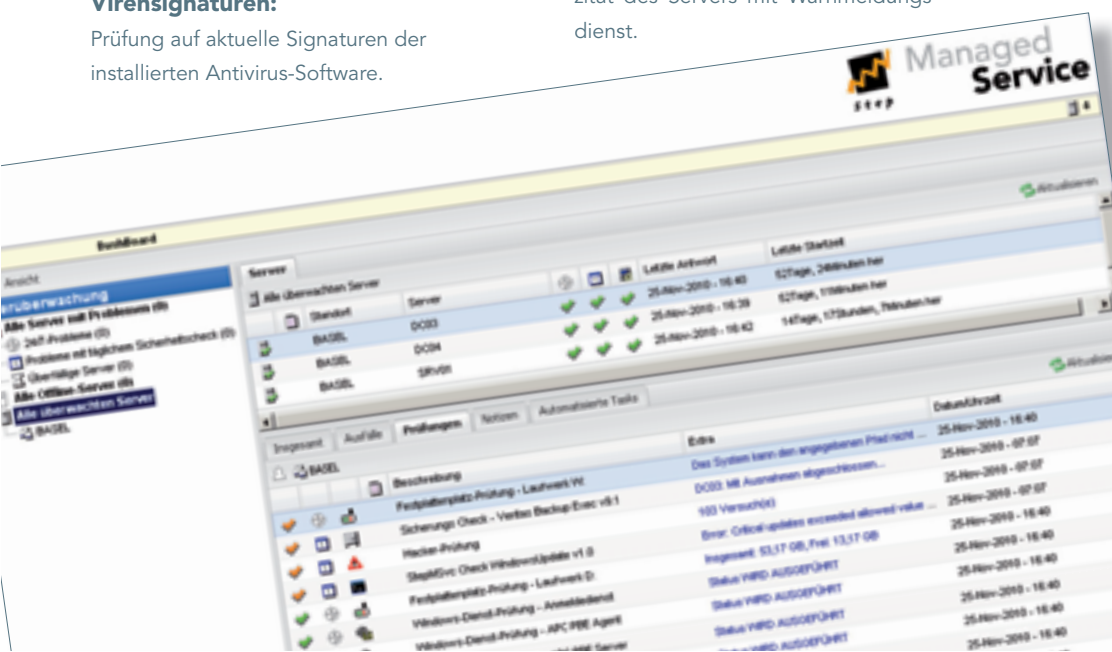
Defragmentierung der Serverfestplatte(n) in wöchentlichen Intervallen zum Performance-Erhalt.

Bereinigung temporärer Dateien:

Überprüfung und ggfs. Bereinigung temporärer Dateien auf den/m Server-System(en).

Server-Inventarisierung:

Schnelle und einfache Verwaltung vorhandener Systeme, Lizenzen und Geräte dank Inventarisierungsfunktion.



DIENSTLEISTUNGSPAKETE IM ÜBERBLICK

Leistungsbeschreibung	Standard	OptionPack 1	OptionPack 2
Telefonhotline	✓	✓ inkl. 30 Min./Monat	✓ inkl. 60 Min./Monat
Server- und Netzwerk-Dokumentation	✓	✓	✓
Erreichbarkeit für Störungsmeldungen	✓	✓	✓
Pauschalrabattierung Mitarbeiter-Schulungen	✓	✓	✓
Monatliche Sammelrechnungen	✓	✓	✓
Garantierte Reaktionszeit bei unkritischen Problemen (48 h)	✓	✓	✓
Fernwartung	✗	✓	✓
STEP-Ticketsystem	✗	✓	✓
Beratung IT-Strategie	✗	✓	✓
Garantierte Reaktionszeit bei kritischen Problemen (4 h)	✗	✓	✓
Frachtfreie Lieferung	✗	✓	✓
Fest zugewiesener Netzwerktechniker mit Vertretung	✗	✓	✓
Vergünstigte Stundensätze	✗	10 % Nachlass	15 % Nachlass
Anfahrtskosten	✗	30 % Nachlass	50 % Nachlass
Leihgeräte	✗	✓	✓
Updates und Patches des Server-Betriebssystems	✗	✓	✓
Updates und Patches für Small Business Server (SBS)	✗	✓	✓
Serverreinigung	✗	✓	✓
Kostenneutrale Abwicklung von Garantiefällen	✗	✓	✓
Mobile Erreichbarkeit der Techniker	✗	✗	✓

Telefonhotline:

Telefonhotline mit qualifiziertem Personal für die direkte Fehleranalyse und -behebung.

Server- und Netzwerk-Dokumentation:

Server- und Netzwerkdokumentation für eine bessere und schnellere Übersicht.

Erreichbarkeit für Störungsmeldungen:

Annahme von Störungsmeldungen 24/7: Fax, E-Mail, Ticketsystem, Anrufbeantworter.

Pauschalrabattierung Schulungen:

Gestaffelte Rabatte für Mitarbeiterschulungen.

Monatliche Sammelrechnungen:

Monatliche Sammelrechnungen mit detaillierter Auflistung von Dienstleistungen und Waren.

Garantierte Reaktionszeit bei unkritischen Problemen (48 h):

Bei unkritischen Problemen beginnt STEP innerhalb von 48 h nach Eingang mit der Problemlösung.

Fernwartung:

Abrechnung zu den vereinbarten Sätzen in Abrechnungseinheit zu 15 Minuten.

STEP-Ticketsystem:

Passwortgeschützter Zugang zum Ticketsystem zur Eingabe und Verfolgung von Service-Tickets und RMA-Anfragen.

Beratung IT-Strategie:

Kostenloses Beratungsgespräch pro Quartal für eine proaktive, nachhaltige IT-Strategie.

Garantierte Reaktionszeit bei kritischen Problemen (4h):

Bei kritischen Problemen beginnt STEP während des Service-Zeitraums innerhalb von 4 h nach Eingang mit der Problemlösung.

Frachtfreie Lieferung:

Alle Materialbestellungen werden frachtfrei geliefert, unabhängig von Menge und Wert.

Fest zugewiesener Netzwerk-Techniker mit Vertretung:

Konstante Servicequalität durch fest zugewiesenen Netzwerktechniker mit fester Vertretung.

Vergünstigte Stundensätze:

Genereller Rabatt auf alle Dienstleistungen.

Anfahrtskosten:

Anfahrtskosten werden entfernungsabhängig mit einem pauschalen Satz berechnet; Rabattierung je nach gewähltem Optionspaket.

Leihgeräte:

STEP stellt im Bedarfsfall Peripheriegeräte ohne Leihgebühr zu Verfügung.

Updates und Patches Server-OS:

Regelmäßige Überprüfung auf Patches und Updates für Server, Installation nach Absprache.

Updates und Patches SBS:

Regelmäßige Überprüfung auf Patches und Updates für SBS, Installation nach Absprache.

Serverreinigung:

Regelmäßige Überprüfung auf Verschmutzung.

Kostenneutrale Abwicklung von Garantiefällen:

Kostenlose Abwicklung von Herstellergarantien (Austausch von Serverkomponenten).

Mobile Erreichbarkeit:

Direkte Ansprechpartner (Techniker, Vertreter, Vertrieb) sind per Mobilfunk direkt erreichbar.

Software-Optionen	Preise
Terminal Server: <ul style="list-style-type: none"> • Installation von Updates und Patches des Serverbetriebssystems • speziellen Aktualisierungen des Terminal-Servers sowie von Microsoft Office 	20 € / Monat
Exchange Server: <ul style="list-style-type: none"> • Installation von Updates und Patches eines eingerichteten Exchange-Servers • Proaktive Überwachung des zu Verfügung stehenden Exchange-Speicherplatzes 	20 € / Monat
SQL-Server: <ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Installation von Updates und Patches des SQL-Servers • Regelmäßige Überprüfung der Dumpfiles des SQL-Servers auf Integrität geprüft • Kontrolle der erfolgreichen Ausführung der Datensicherung • Regelmäßige Speicheroptimierung 	20 € / Monat
Small Business Server: <ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Installation von Updates und Patches für Exchange- und SQL-Server 	40 € / Monat
ESX-Server: <ul style="list-style-type: none"> • Monatliche Kontrolle auf vorhandene Patches und Updates des ESX-Servers; Installation nach Bedarf und in Absprache mit dem Auftraggeber, Abrechnung nach Aufwand 	40 € / Monat
Anti-Virus: <ul style="list-style-type: none"> • Installation von Patches und Updates der installierten Antivirus-Software 	5 € / Monat
Datensicherung: <ul style="list-style-type: none"> • Installation von Patches und Updates der installierten Backup-Software 	15 € / Monat
Individuelle Notfall-Rufnummer mit 24/7 Bereitschaftsdienst	Auf Anfrage
Regelmäßige fixe Vor-Ort-Termine:	Auf Anfrage
Leased Firewall Service	Auf Anfrage

IHRE ANSPRECHPARTNER



Andreas Hurt

Betriebswirt (VWA)
 Leiter Vertrieb und Technik
 Telefon: +49 7621 4057 27
 E-Mail: ahurt@stepnet.de



Ralf Ströbele

ITK-Systemberater
 Leiter Einkauf
 Telefon: +49 7621 4057 26
 E-Mail: rstroebele@stepnet.de

STEP – IN DER REGION FÜR DIE REGION



step

Die Step Computer- und Datentechnik GmbH ist das regional führende IT-Systemhaus im Dreiländereck mit Sitz in Lörrach sowie in Basel (Step Business Solutions AG).

Seit 1986 unterstützen wir mit mehr als 25 Mitarbeitern Kunden unterschiedlichster Unternehmensgrößen und -branchen mit umfassenden Services im gesamten IT-Lebenszyklus. Die besondere Stärke unseres Unternehmens sind unsere qualifizierten und motivierten Mitarbeiter mit vielfältigen Erfahrungen in Beratung, Projektleitung und Durchführung. Als Team mit vielen unterschiedlichen Profilen nehmen wir immer wieder neue Herausforderungen an.

Step Computer- und Datentechnik GmbH
 Im Entenbad 20
 D-79541 Lörrach
 Tel +49 7621 4057 0 | Fax +49 7621 4057 50
 info@stepnet.de | www.stepnet.de

Step Business Solutions AG
 Steinentorstraße 19
 CH-4002 Basel
 Tel +41 61 511 20 70 | Fax +41 61 511 20 80
 info@step-bs.ch | www.step-bs.ch