

## Beauftragung von indevis Hotline-Support

IT-Consulting and  
Solutions GmbH

Grimmstrasse 1  
D-80336 München

Tel +49 (89) 45 24 24 - 100  
Fax +49 (89) 45 24 24 - 199

<http://www.indevis.de>  
[info@indevis.de](mailto:info@indevis.de)

Sehr geehrter Kunde,

wenn der Geschäftserfolg Ihres Unternehmens von der Sicherheit und Verfügbarkeit des Netzwerks abhängt, können Sie sich keine Ausfallzeiten erlauben. Sie kennen indevis als zuverlässigen Partner für Ihr Netzwerk. Wenn Sie bei indevis anrufen, erreichen Sie einen auf das jeweilige System zertifizierten Experten, der Ihre Infrastruktur kennt und versteht. Sie können davon ausgehen, dass wir alles tun um Sie zufrieden zu stellen. In über 80% der Fälle lösen wir die Fragestellungen unserer indevis-Care Kunden im ersten Anruf.

**Wählen Sie zwischen verschiedenen indevis Care Produkten:** Jeweils mit Support durch fachkundige Experten, die eine schnelle Fehlerbeseitigung für Ihre Netzwerk- und Sicherheitslösungen gewährleisten.

**1. indevis-Care Hotline Support:** Sicherer, verfügbarer, vorrangiger Telefon- und E-Mail-Support (werktags, Montag – Freitag, 08.00-19.00 Uhr), bei Anruf Lösung, **Reaktionszeit bis zu 2 Stunden – mit** vertraglicher Bindung an indevis (fest hinterlegtes monatliches Stundenkontingent, ab 0,5 Stunden je Monat): **ab € 70,-/halbe Stunde**

**Folgende zusätzliche Services lassen sich in einen indevis-Care Support Vertrag integrieren:**

- ✓ Schneller und unkomplizierter Support – dann wenn Sie ihn benötigen – in Ihrer Zeitzone
- ✓ Definiertes Supportkontingent (für z.B. Einspielen von Updates, Konfigurationsänderungen, Policy Änderungen, etc.)
- ✓ Telefon-, Remote-, und E-Mail Support
- ✓ Single-Point-of-Contact
- ✓ Direkte Erreichbarkeit von zertifizierten, qualifizierten Supportmitarbeitern und bevorzugter, schneller und unkomplizierter Support wenn Sie ihn benötigen – in Ihrer Zeitzone
- ✓ Proaktiver Patch-Service
- ✓ Call-Tracking bis zur Problemlösung
- ✓ Dokumentationspflege
- ✓ Speichern Ihrer Konfigurationsdaten (Konfig-Backup)
- ✓ Vertragsmanagement für Hersteller Soft- und Hardware-Support
- ✓ Vorabaustausch und Reparatur von Hardware
- ✓ Reporting
- ✓ Kontakt zum Provider/Hersteller
- ✓ Case Management
- ✓ Optional: 7 Tage/24 Stunden Service

Eine detaillierte Leistungsbeschreibung unseres indevis Care Hotline Support finden Sie unter:

[www.indevis.de/dokumente/leistungsbeschreibung\\_indevis\\_Hotline\\_Support.pdf](http://www.indevis.de/dokumente/leistungsbeschreibung_indevis_Hotline_Support.pdf)

**2. indevis-Care AdHoc Hotline Support:** Vorrangiger Telefon- und E-Mail-Support (werktags, Montag – Freitag, 08.00-19.00 Uhr), bei Anruf Lösung, **Reaktionszeit 1 Stunde – ohne** vertragliche Bindung an indevis, einzeln von Ihnen zu beauftragen: **€ 209,-/Call/Stunde**

**3. indevis stundenweise Beauftragung (Projekt- und Case-bezogen):** nachrangiger Telefon- und E-Mail-Support (werktags, Montag – Freitag, 08.00-19.00 Uhr), indevis **Reaktionszeit bis zu 24 Stunden, ohne** vertragliche Bindung an indevis, einzeln von Ihnen zu beauftragen: **€ 150,-/Stunde**

Die genannten Preise sind Nettopreise und verstehen sich zzgl. gesetzl. Mehrwertsteuer.

Für folgende Hersteller stehen wir Ihnen mit unseren indevis Care Produkten zur Verfügung:

- AeroHive Networks Inc. ([www.aerohive.com](http://www.aerohive.com)) – als **AeroHive Partner**
- Blue Coat Systems Inc. ([www.bluecoat.com](http://www.bluecoat.com)) – als **Blue Coat Partner**

**Bitte weiterlesen auf Seite 2**



- Cisco/IronPort Systems Inc. ([www.ironport.com](http://www.ironport.com)) – als **Silver Partner**
- Juniper Networks Inc. ([www.juniper.net](http://www.juniper.net)) – als **Select/Elite Partner**
- Palo Alto Networks Inc. ([www.paloaltonetworks.com](http://www.paloaltonetworks.com)) – als **Platinum Accredited Support Partner**
- Riverbed Technologies Inc. ([www.riverbed.com](http://www.riverbed.com)) – als **Riverbed Certified Partner**
- RSA Security Inc. ([www.rsasecurity.com](http://www.rsasecurity.com)) – als **Solutions und Managed Services Partner**

indevi:s steht Ihnen als „Trusted Partner“ auch für allgemeine Fragen zum Thema Netzwerk und Security zur Verfügung.

Für Rückfragen zu unserer Kundeninformation und unserem Support-Angebot stehe ich Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung und freue mich von Ihnen zu hören.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage: <http://www.indevi:s.de>

\*\*\*\*\*

**Faxantwort und Beauftragung von indevi:s mit Hotline-Support: +49 (89) 45 24 24-199**

Firma/Organsiation: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

Strasse: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail Adresse: \_\_\_\_\_

**AUFTRAG:** Wir möchten indevi:s wie folgt beauftragen:

**1. indevi:s-Care Hotline Support:** Sicherer, verfügbarer, vorrangiger Telefon- und E-Mail-Support (werktags, Montag – Freitag, 08.00-19.00 Uhr), bei Anruf Lösung, **Reaktionszeit bis zu 2 Stunden** – mit vertraglicher Bindung an indevi:s (fest hinterlegtes monatliches Stundenkontingent, ab 0,5 Stunden je Monat): **ab € 70,-/halbe Stunde** - bitte erstellen Sie mir ein Angebot.

**2. indevi:s-Care AdHoc Hotline Support:** Für das Projekt \_\_\_\_\_ beauftragen wir indevi:s wie folgt: Vorrangiger Telefon- und E-Mail-Support (werktags, Montag – Freitag, 08.00-19.00 Uhr), bei Anruf Lösung, **Reaktionszeit 1 Stunde** – ohne vertragliche Bindung an indevi:s, einzeln von Ihnen zu beauftragen: **€209,-/Call/Stunde**.

**3. indevi:s stundenweise Beauftragung (Projekt- und Case-bezogen):** Für das Projekt \_\_\_\_\_ beauftragen wir indevi:s wie folgt: Nachrangiger Telefon- und E-Mail-Support (werktags, Montag – Freitag, 08.00-19.00 Uhr), indevi:s **Reaktionszeit bis zu 24 Stunden**, ohne vertragliche Bindung an indevi:s. Erste Problemschilderung per E-Mail an: [support@indevi:s.de](mailto:support@indevi:s.de), einzeln von Ihnen zu beauftragen: **€ 150,-/Stunde**.

\_\_\_\_\_  
Datum, Ort,

\_\_\_\_\_  
Unterschrift, Stempel