



## Topas Informatik AG

Oltnenstrasse 39      Tel. 062 298 07 77  
4653 Obergösgen      Fax 062 298 07 78

[info@topas.ch](mailto:info@topas.ch)

[www.topas.ch](http://www.topas.ch)

# *Der Servicevertrag*

- Garantierte Leistungen* ✓
- Massgeschneiderter Umfang* ✓
- Bevorzugte Behandlung* ✓
- Transparente Kosten* ✓

## *Unsere Leistungen gehen weiter...*

Mit der Installation und Inbetriebnahme der Hard- und Software ist für uns ein Projekt noch nicht beendet – im Gegenteil, erst dann tritt es in die entscheidende Phase, nämlich die Nutzung. Wir sorgen mit unseren Service-Leistungen dafür, dass Sie Ihre Investitionen in die Informatik über Jahre hinaus nutzen können.

### **service**

*<engl.>: Dienst, Dienstleistung, Betrieb*

Selbstverständlich erbringt die Topas Informatik AG die meisten der hier beschriebenen Serviceleistungen auch ohne den Abschluss eines Servicevertrages. Und ebenso selbstverständlich versuchen wir, jede Störung so rasch wie möglich zu beheben. Kunden mit Servicevertrag geniessen dabei aber ganz klar eine bevorzugte Behandlung!

Ein weiterer Vorteil eines Vertrages: Sie kennen Ihre Informatik-Kosten zum Voraus und können sie budgetieren, zumindest für die vereinbarten Leistungen. Es gibt keine unerwarteten Kosten, nur weil eine Störung aufgetreten ist.

Unser Serviceangebot ist modular aufgebaut, so dass Sie für jedes Gerät die gewünschten Serviceleistungen individuell zusammenstellen können. Auf den folgenden Seiten sind die verfügbaren Module beschrieben.

In einem ersten Schritt muss Ihr EDV-Inventar aufgenommen werden. Anhand dieser Daten können dann die Kosten für jedes Gerät und jedes Modul für die nächsten Jahre berechnet und offeriert werden.

Auf dieser Grundlage entscheiden Sie schliesslich, welche Serviceleistungen für welches Gerät in Frage kommen.

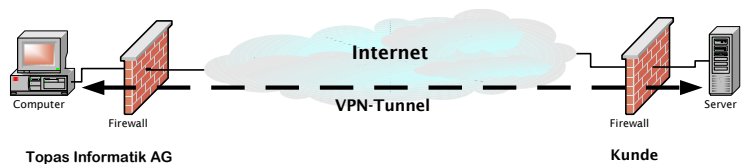
Sie können jederzeit auf ein Monatsende Geräte aus dem Servicevertrag oder einzelnen Modulen herausnehmen oder neue Geräte hinzufügen. Dadurch bleibt der Vertrag immer aktuell und passt sich flexibel Ihren Wünschen und Bedürfnissen an.

Für weitere Auskünfte stehen Ihnen unsere Mitarbeitenden gerne zur Verfügung.

## Modul 1 - Fernwartung

Dank der modernen Telekommunikation ist es heute möglich, EDV-Systeme aus der Ferne zu überwachen und zu unterhalten. Somit muss nicht mehr wegen jeder Kleinigkeit ein Service-techniker vorbeikommen; er kann die meisten Probleme direkt von seinem Arbeitsplatz aus lösen.

Die Vorteile für unsere Kunden sind offensichtlich: schneller und günstiger! Der Techniker kann innert kürzester Zeit mit der Problembehebung beginnen, da die Anfahrtszeit entfällt. Gleichzeitig werden die Kosten für die Reisezeit und die Wegkilometer gespart. Dass damit die Umwelt weniger belastet wird, ist ein durchaus positiver Nebeneffekt.



### Firewall

<engl.>: Brandmauer

### VPN

Abkürzung für Virtual Private Network, <engl.>: Virtuelles privates Netz

Damit die Fernwartung eingerichtet werden kann, müssen die zu wartenden Geräte ans Internet angeschlossen sein. Um die eigenen Anlagen vor Missbrauch aus dem Internet zu schützen, wird der Anschluss mit einer Firewall gesichert. Die Techniker der Topas Informatik AG können nun eine sichere Verbindung zu Ihrer Firewall herstellen. Alle Informationen werden verschlüsselt übertragen, so dass niemand „mithören“ kann. Dies nennt man einen VPN-Tunnel. Dieses Verschlüsselungsverfahren entspricht dem heutigen Stand der Technik und wird auch von den Geldinstituten für Telebanking angewendet.

Da die Topas Informatik AG eine Vielzahl von Verbindungsmöglichkeiten aufrechterhalten und pflegen muss, wird für das Modul 1 eine Gebühr verrechnet. Darin eingeschlossen ist auch das Bereitstellen der notwendigen Leitungskapazitäten auf unserer Seite.

Die Kosten für das Bereitstellen, Einrichten und Unterhalten der sicheren Internetverbindung liegt in der Verantwortung des Kunden und ist im Servicevertrag nicht enthalten. Die eigentlichen Servicearbeiten sind in dieser Gebühr ebenfalls nicht enthalten und werden nach Aufwand verrechnet. Ausser, Sie haben auch Modul 4 – Vorbeugende Softwarewartung oder Modul 5 – Instandstellung Arbeit in den Vertrag eingeschlossen.

Die Fernwartung ist Voraussetzung für fast alle anderen Module des Servicevertrags.

### Gebühren

- o Fixbetrag pro Gerät und Jahr, abhängig vom Gerätetyp

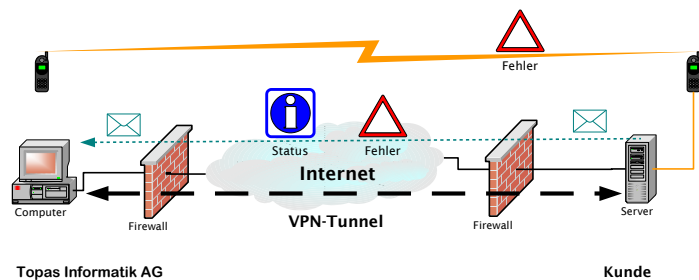
### Gerätetypen

- o Server
- o Personal Computer
- o Notebooks

## Modul 2 - Fernüberwachung

Sie wechseln an Ihrem Server täglich die Kassetten der Datensicherung aus. Sehen Sie auch nach, ob die Sicherung tatsächlich erfolgreich durchgeführt wurde? Und haben Sie schon einmal das Ereignis-Log von Windows überprüft? Und wer tut's, wenn Sie in den Ferien sind? Mit dem Modul Fernüberwachung können Sie diese Aufgaben getrost an uns delegieren.

Hardwareausfälle treten normalerweise nicht von heute auf morgen auf. Die meisten Probleme kündigen sich frühzeitig an. Nur merkt es niemand, weil keiner die Warnmeldungen sieht oder niemand darauf reagiert. Denn die heutigen Anlagen überwachen sich selber ständig mittels unzähliger Sensoren und protokollieren deren Werte. So können wir beispielsweise sofort feststellen, wenn die Abdeckung eines Servers unserer Kunden geöffnet wird. Auch allfällige Fehlerzustände werden gespeichert und uns gemeldet – sofern die Fernüberwachung eingerichtet wurde.



Dieses Modul umfasst auf der einen Seite die Alarmierung unserer Techniker. Dabei werden Statusmeldungen („Datensicherung erfolgreich“) und Fehlerzustände („Temperatur des Servers zu hoch“) automatisch per E-Mail verschickt. Unsere Mitarbeiter prüfen diese Meldungen laufend und können bei Bedarf sofort reagieren.

Wenn Sie eine ausserordentlich hohe Verfügbarkeit der EDV benötigen, kann die Alarmierung unserer Techniker auf Wunsch zusätzlich per SMS auf deren Handy erfolgen. Die dafür notwendigen Voraussetzungen und die Konditionen nennen wir Ihnen gerne auf Anfrage.

Andererseits gehört zur Fernüberwachung auch ein periodischer Check der Ereignisprotokolle, des freien Speicherplatzes, der Antiviren-Software und so weiter. Diese Überprüfung findet in der Regel monatlich über die Fernwartungsverbindung statt und ermöglicht ein frühzeitiges Erkennen von Gefahren.

### Gebühren

- o Fixbetrag pro Gerät und Jahr, abhängig vom Gerätetyp

### Gerätetypen

- o Server
- o Personal Computer
- o Notebooks

### Voraussetzungen

- o Modul 1 – Fernwartung

## Modul 3 – Vorbeugende Hardwarewartung

Auch wenn es den Anschein macht, in der Informatik sei alles elektronisch, enthalten viele Geräte immer noch mechanische Teile. Diese unterliegen naturgemäss einer Abnutzung und werden durch Verschmutzungen beeinträchtigt. Die vielen Lüfter saugen Staub und Schmutzpartikel in die Geräte hinein.

Durch regelmässige Kontrolle und Reinigung kann mechanischen Defekten vorgebeugt und die Betriebsbereitschaft aufrechterhalten werden. Dies wirkt sich mitunter auch positiv auf die Lebensdauer eines Gerätes aus.

Dieses Vertragsmodul sieht vor, dass Ihre Server, PCs und Laserdrucker einmal jährlich von einem Techniker inspiziert und innen gereinigt werden. Wenn nötig werden an den Druckern gleichzeitig die Verschleissteile ersetzt.

### Gebühren

- o Fixbetrag pro Gerät und Jahr, abhängig vom Gerätetyp

### Gerätetypen

- o Server
- o Personal Computer
- o Laserdrucker

### Voraussetzungen

- o keine

## Modul 4 – Vorbeugende Softwarewartung

Auch bei der Software gilt: „Vorbeugen ist besser als heilen“. Zwar gibt es bei der Software keine Verschleissteile, die gewartet werden könnten, dafür ist keine Software frei von Fehlern und Mängeln.

Microsoft und andere Software-Hersteller bringen deshalb in regelmässigen Abständen sogenannte Service-Releases oder Fix-Packs heraus, welche zum Teil wichtige Fehlerkorrekturen oder Security-Updates (Aktualisierung der Sicherheitsfunktionen) enthalten.

Durch die Installation dieser Pakete kann die Sicherheit und Betriebsbereitschaft der Systeme verbessert oder erhalten werden. Die Techniker der Topas Informatik AG entscheiden, welche Pakete zu welchem Zeitpunkt installiert werden, nachdem sie diese getestet haben.

Nicht zu den vertraglichen Leistungen dieses Moduls gehört das Liefern und Installieren von neuen (kostenpflichtigen) Programmversionen.

Auf Wunsch kann die Softwarewartung auf weitere Produkte ausgedehnt werden. Solche Leistungen müssen in Modul 7 individuell vereinbart werden.

### Gebühren

- o Abhängig von der installierten Software

### Gerätetypen

- o Server
- o Personal Computer
- o Notebooks

### Software

- o MS Windows Server Betriebssysteme, ab Version 2000
- o MS Windows Client Betriebssysteme, ab Version XP
- o MS Office, ab Version 2000
- o Symantec AntiVirus Corporate Edition
- o Veritas BackupExec
- o GFI MailEssentials/MailSecurity
- o USV-Software (APC)

### Voraussetzungen

- o Modul 1 – Fernwartung
- o Modul 2 – Fernüberwachung

## Modul 5 – Instandstellung Arbeit

Die beste Überwachung und Wartung kann nicht verhindern, dass es manchmal zu Störungen oder Defekten kommt. Sei es, dass das Netzteil des Servers „aussteigt“ oder dass Ihr PC einen Trojaner „eingefangen“ hat.

Dann stehen zwei Fragen im Vordergrund: *Wie lange geht es, bis ich wieder arbeiten kann?* Und: *Was kostet die Reparatur?*

Beide Antworten können Sie mit dem Vertragsmodul 5 wesentlich zu Ihren Gunsten beeinflussen. Erstens: Kunden mit Servicevertrag haben höchste Priorität. Notfalls werden alle anderen Arbeiten unterbrochen. Zweitens: Selbst wenn's pressiert, wird kein Expresszuschlag verrechnet. Drittens: Für Kunden mit Servicevertrag werden „kritische“ Ersatzteile bei uns verfügbar gehalten. Viertens: Arbeit, Reisezeit und -spesen sind mit dem Servicevertrag gedeckt. Fünftens: Während der Garantie wird das Material im Rahmen der Garantieleistungen kostenlos ausgetauscht. Nach Ablauf der Garantie erhalten Sie 10% Rabatt auf das Material.

Die Serviceleistungen umfassen die Instandstellung des Gerätes durch Reparatur oder Austausch, das Beheben von Störungen und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft. Im Normalfall werden die Arbeiten vor Ort vorgenommen. Falls dies nicht möglich ist, ist das Abholen und Zurückbringen des Geräts ebenfalls inbegriffen.

Voraussetzung für eine ordnungsgemässe Instandstellung ist selbstverständlich eine regelmässige Datensicherung und das regelmässige Anfertigen von Harddisk-Images durch den Kunden – und die Überwachung derselben durch Modul 2.

## Modul 6 – Instandstellung Material

Wenn Sie überhaupt kein Kostenrisiko eingehen wollen, können Sie zusätzlich zu Modul 5 noch das Material (Ersatzteile bzw. -geräte) in den Servicevertrag integrieren.

Während der Garantiefrist des jeweiligen Gerätes ist dieses Modul selbstverständlich kostenlos, das heisst, die Gebühren werden erst nach Ablauf der Garantie berechnet. Wenn das Modul 6 gewünscht wird, muss es zusammen mit Modul 5 bestellt werden. Eine nachträgliche Erweiterung ist nicht möglich.

### Gebühren

- o Abhängig von der installierten Hard- und Software

### Gerätetypen

- o Server
- o Personal Computer
- o Notebooks
- o Bildschirme
- o Drucker

Ein aktuelles Verzeichnis der Gerätetypen enthält die gültige Preisliste.

### Voraussetzungen

- o Modul 1 – Fernwartung
- o Modul 2 – Fernüberwachung
- o Modul 3 – Vorbeugende Hardwarewartung
- o Modul 4 – Vorbeugende Softwarewartung (nur für Server)
- o Einsatz einer Antiviren-Software
- o Einsatz einer Firewall
- o Regelmässige Datensicherung
- o Regelmässiges Disk-Image
- o Einsatz einer USV (nur Server)

### Gebühren

- o Abhängig von der installierten Hard- und Software

### Voraussetzungen

- o Modul 5 – Instandstellung Arbeit

## Modul 7 – Individuelle Leistungen

In diesem Modul können auf Ihre speziellen Anforderungen zugeschnittene Serviceleistungen vereinbart werden. Nennen Sie uns Ihre Wünsche; wir unterbreiten Ihnen gerne ein passendes Angebot.

### Wartungsbereitschaft

Die normale Wartungsbereitschaft entspricht in etwa den Öffnungszeiten der Topas Informatik AG an unserem Domizil in Obergösgen. Während dieser Bereitschaftszeiten werden Störungsmeldungen entgegengenommen. Die Meldungen können uns telefonisch, per E-Mail oder Fax übermittelt werden. Die eigentlichen Servicearbeiten können – je nach Dringlichkeit und in Absprache mit dem Kunden – auch ausserhalb der Bereitschaftszeit ausgeführt werden.

Als Reaktionszeit verstehen wir die maximale Zeitdauer von der Entgegennahme der Störungsmeldung bis ein qualifizierter Techniker mit der Störungsbehebung beginnt. Selbstverständlich ist es unser Bestreben, die Instandstellung raschmöglichst vorzunehmen, damit Sie minimale Ausfallzeiten haben. Wir können Ihnen jedoch keine verbindlichen Zeiten versprechen, da je nach Art der Störung sowie der Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Fehlerkorrekturen die Dauer der Störungsbehebung stark variieren kann.

Auf Wunsch kann eine auf Ihre speziellen Anforderungen zugeschnittene Wartungsbereitschaft und Reaktionszeit vereinbart werden.

#### Bereitschaftszeiten

Montag bis Freitag,  
08:00 bis 11:30  
13:30 bis 16:30  
ausgenommen sind gesetzliche  
Feiertage des Kantons Solothurn

#### Reaktionszeit

innerhalb eines Arbeitstages.

#### Impressum

© Copyright 2006-2012 by

Topas Informatik AG  
Oltnerstrasse 39  
4653 Obergösgen

[www.topas.ch](http://www.topas.ch)

Facette® und das Topas-Logo sind  
eingetragene Warenzeichen der  
Topas Informatik AG.

Version 2 / März 2012

