

## Remote-Hands-Service

Der Keyweb Hosting Support steht Ihnen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr für sämtliche technische Arbeiten zur Verfügung.

Außerhalb der Standard Supportarbeiten führen unsere IT-Spezialisten für Sie weitere technische Arbeiten an Ihren Systemen vor Ort bzw. per Remote-Zugriff gern über den Remote-Hands-Service aus.

Die mit dem Einsatz von Remote Hands entstehenden Kosten, werden Ihnen im Vorfeld der Arbeiten über das Ticketsystem mitgeteilt. Erst wenn die Kosten und Arbeiten von Ihnen im Ticketsystem schriftlich genehmigt worden sind, werden die Remote Hands Arbeiten durchgeführt und abgerechnet.

### Überblick zu möglichen Remote Hands Leistungen

- ✓ Support des ausgelieferten Zustandes des Servers auf Basis von KeyHelp oder Plesk inkl. Software
- ✓ Installation & Konfiguration von Software, Betriebssystem, FTP Servern, SMTP Servern, SSL-Zertifikaten, Nameservern, Programmiersprachen
- ✓ Durchführung von Updates
- ✓ Distributions-Upgrades
- ✓ Migrationen
- ✓ Beratung, Planung und Installation Ihrer Backup-Lösung
- ✓ Backup Restore
- ✓ Housing-Support
- ✓ Beratung bei Problemen mit Anwendungen und Diensten (soweit möglich)
- ✓ Unterstützung bei Erkennung und Bekämpfung von sicherheitsrelevanten Problemen
- ✓ Windows Support

### Hinweis:

Neben dem allgemeinen Support deckt der **Managed Service** (bei allen dedizierten Serverтарifen bereits mit inkludiert) gegen eine monatliche Pauschale von **29 € technische Arbeiten** wie Softwareinstallationen, Konfigurationen und Updatearbeiten bereits mit ab.

## Remote Hands Preisliste

Folgende Sätze liegen der Abrechnung der Remote Hands Kosten zugrunde. Die Preise verstehen sich pro Stunde und pro Person (Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt).

|                                      |   |                                       |
|--------------------------------------|---|---------------------------------------|
| <b>innerhalb der Geschäftszeiten</b> | Montag – Freitag<br>07:00 – 23:00 Uhr   | 29,00 € /15 Min.<br>116,00 € / Stunde |
| <b>außerhalb der Geschäftszeiten</b> | Montag – Freitag<br>23:00 – 07:00 Uhr<br><br>Samstag, Sonntag,<br>Feiertage Thüringen | 58,00 € /15 Min.<br>232,00 € / Stunde |

Alle Preise verstehen sich inkl. der aktuell geltenden Mehrwertsteuer.

### Ausgenommen von den Remote Hands Kosten sind:

- ✗ Hardwaredefekte von Mietservern
- ✗ Reboot von Mietservern

Projektarbeiten, wie z.B. Programmiertätigkeiten, fragen Sie bitte individuell an.  
Gern erstellen wir Ihnen ein Angebot.

Stand: 15. Dezember 2022