

## Remote Hands-Service

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

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

Außerhalb dieser 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.

### Beispiele für mögliche Remote-Hands-Arbeiten:

- Distributions-Upgrades
- Migrationen
- Backup Restore
- Housing-Support

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**.

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

Alle Preise verstehen sich inkl. der aktuell geltenden Mehrwertsteuer.

### Ausgenommen von den Remote Hands Kosten sind:

- Hardwaredefekte von Mietservern
- Reboot

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

Stand: 28. August 2020