

Reguläre Bürozeiten: Montag - Freitag 9:00 bis 17:30 Uhr

Erweiterte Bürozeiten: Montag - Freitag von 8:00 - 9:00 und von 17:30-22 Uhr

Eine Arbeitseinheit (AE) entspricht 15 Minuten. Die Abrechnung erfolgt je angebrochener AE.

## Remote-Hands

#	Produkt/Dienstleistung	Kosten	
		Brutto	Netto
1	1 AE Remote-Hands während der regulären und erweiterten Bürozeiten	19,99 €	16,80 €
2	1 AE Remote-Hands außerhalb der erweiterten Bürozeiten	59,97 €	50,40 €
3	1 AE Remote-Hands an Wochenenden und Feiertagen	59,97 €	50,40 €
3	1 AE Software Remote Hands während der Bürozeiten	39,00 €	33,53 €
4	An- und Abfahrt zum Rechenzentrum	59,97 €	50,40 €

Für die An- und Abfahrt berechnen wir außerhalb der erweiterten Bürozeiten, also sowohl nachts, als auch am Wochenende und an Feiertagen, den doppelten Satz.

Die Tätigkeiten werden gemäß der angefallenen AE abgerechnet. Sie erhalten hierzu eine gesonderte Aufstellung nach Beendigung der Arbeiten.

Aufträge für Remote-Hands fragen Sie bitte möglichst über die Ticket-Funktion im DCP bei uns an. In einem dringenden Fall setzen Sie sich bitte über unsere Notfallrufnummer mit uns in Verbindung. Während der Bürozeiten leitet die Rufnummer sie direkt in den Support, wo Sie mit dem verantwortlichen Techniker verbunden werden. Außerhalb der Bürozeiten ist die Notfallnummer direkt besetzt.

Bitte teilen Sie uns auch mit, wenn es sich um einen Garantiefall für bei uns gekaufter Hardware handelt oder wenn die Ursache des Problems durch uns verursacht wurde.

Unser Angebot für Software Remote-Hands beinhaltet keine Neuprogrammierung oder aufwendige Änderungen an bestehenden Programmen, sondern ausschließlich Tätigkeiten im Rahmen unseres Supports wie z.B. Debugging oder Softwareinstallationen.

Die An- und Abfahrt wird nur außerhalb der regulären Bürozeiten berechnet. Während der erweiterten Bürozeiten wird sie nur dann berechnet, wenn kein Artfiles Mitarbeiter vor Ort ist, und sich auch kein Mitarbeiter auf dem Weg in das Rechenzentrum befindet.

Reaktionszeiten:

Innerhalb der Bürozeiten garantieren wir eine Reaktionszeit von 60 Minuten (in der Regel benötigen wir aber nur 15 Minuten) und außerhalb der Bürozeiten garantieren wir eine Reaktionszeit von 120 Minuten (in der Regel unter 60 Minuten).



## Rechenzentrumsbesuch ohne Zugangskarte

#	Produkt/Dienstleistung	Kosten	
		Brutto	Netto
1	Begleitung während der normalen Bürozeiten, erste AE	0,00 €	0,00 €
2	Begleitung während der normalen Bürozeiten, ab der zweiten AE	19,99 €	16,80 €

Kunden ohne eigenen Zugang zum Rechenzentrum können vor Ort Arbeiten an ihrem Equipment vornehmen. Hierzu ist in der Regel eine Voranmeldung nötig. Bitte nutzen Sie für die Terminabsprache die Ticketfunktion im DCP oder rufen Sie uns an. Während der regulären Bürozeiten kann, unter Umständen, auch ein spontaner Besuch möglich sein. Sprechen Sie uns einfach an.

Wenn Sie außerhalb der normalen Bürozeiten dringend Arbeiten an ihrem Rechner durchführen müssen, nutzen Sie bitte unseren Remote-Hands Service.

## IP-Adressen

#	Produkt/Dienstleistung	Kosten pro Monat	
		Brutto	Netto
1	/32 IP Block (1 IP-Adresse)	7,14 €	6,00 €
2	/30 IP Block (4 IP-Adressen)	16,66 €	14,00 €
3	/29 IP Block (8 IP-Adressen)	21,42 €	18,00 €
4	/28 IP Block (16 IP-Adressen)	28,56 €	24,00 €
5	/27 IP Block (32 IP-Adressen)	38,08 €	32,00 €
6	/26 IP Block (64 IP-Adressen)	49,98 €	42,00 €
7	/25 IP Block (128 IP-Adressen)	70,21 €	59,00 €
8	/24 IP Block (256 IP-Adressen)	117,81 €	99,00 €

## DDos Protection

#	Produkt/Dienstleistung	Kosten pro Monat	
		Brutto	Netto
1	/29 DDos Protection, 24/7, via Link11	83,30 €	70,00 €
2	/28 DDos Protection, 24/7, via Link11	149,49 €	126,00 €
3	/27 DDos Protection, 24/7, via Link11	271,32 €	228,00 €
4	/26 DDos Protection, 24/7, via Link11	491,47 €	413,00 €
5	/25 DDos Protection, 24/7, via Link11	880,60 €	750,00 €
6	/24 DDos Protection, 24/7, via Link11	2082,50 €	1750,00 €

Voraussetzung für die Buchung des DDos Protection Services ist die Verfügbarkeit einer entsprechenden IP-Range. Sollten Sie über kein entsprechendes IP-Netz verfügen, können Sie dies ebenfalls bei uns buchen (siehe Preisliste für „IP Adressen“).

## Monitoring

#	Produkt/Dienstleistung	Kosten	
		Brutto	Netto
1	Monitoring für bis zu 10 Server, monatlich	23,80 €	20,00 €
2	Setupgebühr, einmalig	11,90 €	10,00 €

## Zusätzliche Zugangskarten

Kunden mit einem oder mehreren Full Racks bekommen bei uns bis zu drei Zugangskarten kostenlos. Auf Anfrage können weitere Zugangskarten geordert werden.

#	Produkt/Dienstleistung	Kosten pro Jahr	
		Brutto	Netto
1	Zusätzliche Zugangskarte	41,65 €	35,00 €

Bei Interesse oder Fragen zu den obigen Produkten, wenden Sie sich bitte per Email an [sales@artfiles.de](mailto:sales@artfiles.de) oder telefonisch an die +49 40 3202729-18