

Wir leben proaktive IT-

Wir sehen IT-Support aus  
einer anderen Perspektive.



arbre.

Wir sehen IT-Support aus einer  
anderen Perspektive.

+49 (0) 7633 981318 [service@arbre.de](mailto:service@arbre.de)

#### Computer-Support neu definiert

Proactive IT Support geht andere Wege in der Behebung von Computerproblemen: Statt lediglich auf bereits eingetretene Schwierigkeiten zu reagieren, überprüfen unsere leistungsfähigen, automatisierten Support-Systeme Ihre IT-Umgebung alle 5 bis 15 Minuten proaktiv auf sich abzeichnende Störungen. So können wir Probleme bereits beim Entstehen beseitigen – bevor Ihr Unternehmen Schaden nimmt.

#### Das bieten wir Ihnen!

- ✓ **Tägliche automatische Überprüfung von Backups** – für eine höhere Absicherung gegen Datenverlust
- ✓ **Automatische Überprüfung von Ereignisprotokollen gleich zu Beginn jeden Tages** – für einen reibungslosen Netzwerkbetrieb
- ✓ **Automatische Kontrolle von E-Mail-Systemen, pünktlich jeden Morgen** – für störungsfreie Korrespondenz mit Mitarbeitern und Kunden
- ✓ **Überprüfung von Windows-Diensten, TCP-Ports und Netzwerkanbindungen in Minutenintervallen** – für unterbrechungsfreie System- und Geschäftsabläufe
- ✓ **Suche nach Hacker-Angriffen** – für mehr Sicherheit
- ✓ **Tägliche automatische Überprüfung Ihrer Virenschutzlösungen** – zur Abwehr von Gefahren

Automatische Bereitstellung all dieser Leistungen über ein **fortschrittliches Support-System** – das weder krank wird noch unaufmerksam ist und sich auch nicht in den Urlaub verabschiedet

Mit Proactive IT Support können Sie von diesen vielfältigen Optionen profitieren. Alle 5 bis 15 Minuten wird Ihr Netzwerk anhand einer großen Auswahl an Checks überprüft. So lassen sich zahlreiche Probleme erkennen, bevor sie überhaupt auftreten. Und ist dann doch der Fall der Fälle eingetreten, werden wir umgehend benachrichtigt – oft ehe Sie selbst herausfinden, dass eine kritische Situation eingetreten ist. So können wir rechtzeitig gegensteuern und Ihnen Ausfallzeiten ersparen.

# Bestellschein



über arbre Client - Service

Hiermit bestellen wir die folgenden arbre-Client-Services

Service Client Basic

Option Managed Antivirus

Service Client Standard

Option Managed Antivirus

Service Client Premium

Option Managed Antivirus

Der Auftrag wir auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt 3 Monate, danach ist eine monatliche Kündigung zum Monatsende möglich. Es gilt das jeweils aktuelle Leistungsblatt und die Preisliste, die dem Kunden vorliegen. Die arbre GmbH & Co KG bestätigt mit Annahme des Auftrages ausdrücklich den gesetzeskonformen Umgang mit Kundendaten und des Datenschutzes.

Anzahl Server: \_\_\_\_\_

Beginn ab: \_\_\_\_\_

Zahlungsweise:  monatlich  vierteljährlich

Zahlungart:  Rechnung  Lastschrift

Kundendaten:

---

Datum

Unterschrift

Firmenstempel

Unser Leistungsspektrum für die Betreuung Ihrer PCs/Notebooks umfasst:

Anlage I

arbre Client Service

	Basic	Standard	Premium
Fernwartungssoftware	X	X	X
Tägliches Monitoring des Systems	X	X	X
Alarmierung durch arbre Client Service	X	X	X
Inventarisierung des Systems	X	X	X
Monatlicher Bericht	X	X	X
Defragmentierung der Festplatte		Quartalsweise	Monatlich
Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen		Quartalsweise	Monatlich
Installation aktueller Sicherheitsupdates	X	X	X
Flatrate für Fernunterstützung			X
Einrichtungsgebühr pro Arbeitsplatz	79 Euro einmalig	79 Euro einmalig	0,00 Euro
Betreuungspauschale	€ 9,90 pro Arbeitsplatz monatlich	€ 19,90 pro Arbeitsplatz monatlich	€ 39,90 pro Arbeitsplatz monatlich
Optionen			
Managed AntiVirus *	gem. arbre Staffelpreise	gem. arbre Staffelpreise	gem. arbre Staffelpreise

\* Diese Option ist auch ohne Serverüberwachungsservice und Dienstleistung möglich. Kosten pro Lizenz jährlich 32 € zzgl. Dienstleistung für die Erstinstallation.

Mindestlaufzeit 3 Monate. Danach monatliche Kündigung möglich

Fragen Sie uns nach Mengenrabatten !

## **Mehr Sicherheit für Ihr Unternehmen durch systematische IT-Betreuung**



Speziell für kleine und mittelständische Kunden haben wir eine neue Methode Ihre Infrastruktur sicher zu überwachen und zu managen. Durch individuellen IT-Service erhalten Sie hervorragende Qualität zu günstigen Konditionen!

### **Die Vorteile von Managed Service:**

- ✓ Wir sehen im Vorfeld, wenn ein Problem entsteht
- ✓ Wir können agieren anstatt reagieren
- ✓ Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernkompetenz
- ✓ Sie sparen Kapital und Ressourcen
- ✓ Sie konzentrieren sich auf Ihre Kernkompetenzen
- ✓ Sie bleiben mit Ihrer IT immer auf dem neuesten Stand
- ✓ Sie verbessern IHR Service Niveau durch eine effektivere IT

**Überlassen Sie die IT Pflege einem Profi!**

# Bestellschein



über arbre Server-Service

Hiermit bestellen wir die folgenden arbre-Server-Services

**Service Server Basic**

- Option Managed Antivirus
- Option Option Flatrate Fernunterstützung

**Service Server Standard**

- Option Managed Antivirus
- Option Option Flatrate Fernunterstützung

**Service Server Premium**

- Option Managed Antivirus
- Option Option Flatrate Fernunterstützung

Der Auftrag wir auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit beträgt 3 Monate, danach ist eine monatliche Kündigung zum Monatsende möglich. Es gilt das jeweils aktuelle Leistungsblatt und die Preisliste, die dem Kunden vorliegen. Die arbre GmbH & Co KG bestätigt mit Annahme des Auftrages ausdrücklich den gesetzeskonformen Umgang mit Kundendaten und des Datenschutzes.

Anzahl Server: \_\_\_\_\_

Beginn ab: \_\_\_\_\_

Zahlungsweise:  monatlich  vierteljährlich

Zahlungart:  Rechnung  Lastschrift

Kundendaten:

---

Datum

Unterschrift

Firmenstempel

Unser Leistungsspektrum für die Betreuung Ihrer Server umfasst:

Anlage I

arbre Server-Service

	Basic	Standard	Premium
Fernwartungssoftware	X	X	X
Inventarisierung des Systems	X	X	X
Monatlicher detaillierter Bericht	X	X	X
Installation aktueller Sicherheitsupdates	X	X	X
Monitoring des Servers	täglich	24x7 im 15min-Takt	24x7 im 5min-Takt
Alarmierung durch arbre Server Service	E-Mail	E-Mail und SMS	E-Mail und SMS
Reaktionszeit bei unternehmenskritischen Problemen *	innerhalb 8h	innerhalb 4h	innerhalb 2h
Defragmentierung der Serverfestplatten		Quartalsweise	Monatlich
Bereinigung von temporären Dateien und Eventlogeinträgen		Quartalsweise	Monatlich
Beratungsgespräch über den IT-Status und IT-Strategie		Quartalsweise	monatlich
Online Backup		5 GB	10 GB
Einrichtungsgebühr pro Server	199 Euro einmalig	169 Euro einmalig	99
Betreuungspauschale	€ 49,90 pro Server monatlich**	€ 79,90 pro Server monatlich**	€ 129,90 pro Server monatlich**
Optionen			
Managed AntiVirus ***	28 pro Jahr	28 pro Jahr	28 pro Jahr
Option Flatrate für Fernunterstützung	59 € pro Server monatlich	49 € pro Server monatlich	39 € pro Server monatlich

\* Innerhalb der Supportzeiten 08 – 18 Uhr

\*\* Mindestlaufzeit 3 Monate. Danach monatliche Kündigung möglich

\*\*\* Diese Option ist auch ohne Serverüberwachungsservice und Dienstleistung möglich. Kosten pro Lizenz jährlich 32 € zzgl. Dienstleistung für die Erstinstallation.

Fragen Sie uns nach Mengenrabatten !

## **Mehr Sicherheit für Ihr Unternehmen durch systematische IT-Betreuung**



Speziell für kleine und mittelständische Kunden haben wir eine neue Methode Ihre Infrastruktur sicher zu überwachen und zu managen. Durch individuellen IT-Service erhalten Sie hervorragende Qualität zu günstigen Konditionen!

### **Die Vorteile von Managed Service:**

- ✓ Wir sehen im Vorfeld, wenn ein Problem entsteht
- ✓ Wir können agieren anstatt reagieren
- ✓ Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernkompetenz
- ✓ Sie sparen Kapital und Ressourcen
- ✓ Sie konzentrieren sich auf Ihre Kernkompetenzen
- ✓ Sie bleiben mit Ihrer IT immer auf dem neuesten Stand
- ✓ Sie verbessern IHR Service Niveau durch eine effektivere IT

**Überlassen Sie die IT Pflege einem Profi!**

# Kundenportal von arbre

Sehen Sie den genauen Status all Ihrer Systeme – immer und überall.

Wir von arbre glauben an den totalen Überblick.

Ihre Systeme sind Ihre Systeme, und wir sind der Meinung, dass Sie die Möglichkeit haben sollten, den genauen Status Ihrer IT-Ressourcen zu jeder Tages- und Nachtzeit abzufragen. Gleichzeitig sehen Sie, wie gut wir unsere Arbeit verrichten.

## Was ist ein Kundenportal?

Das Kundenportal ist eine einfache Methode, um Ihr Computernetzwerk und seinen aktuellen Status anzuzeigen. Sie können sich auf der Website von arbre – oder auch auf Ihrem Handy – einloggen und beobachten, womit wir gerade beschäftigt sind.

Sie sehen:

- ✓ ob Ihr Virenschutz auf dem aktuellsten Stand ist
- ✓ ob Ihr Backup erfolgreich erstellt wurde
- ✓ ob Ihre Website on- oder offline ist
- ✓ den gesamten Systemstatus

Wenn Sie sich zusätzlich für das Asset-Management von arbre entscheiden, können Sie auch:

- ✓ einen Inventarbericht mit Ihren Beständen ansehen und drucken – so erhalten Sie einen genauen Überblick über Ihre aktuelle Hard- und Software.
- ✓ einen Änderungsbericht für Ihre Bestände ansehen und drucken – so können Sie beispielsweise sehen, welche Software hinzugefügt oder welche Hardware entfernt wurde.
- ✓ einen Bericht über Ihre Softwarelizenzen ansehen und drucken – so können Sie sicherstellen, dass die Obergrenze für Ihre erworbenen Lizenzen nicht überschritten wird.

Im Gegensatz zu anderen IT-Supportunternehmen verwirren wir Sie nicht mit „IT-Jargon“. Bei uns können Sie sich einfach selbst davon überzeugen!



## Wie funktioniert es?

Wir geben Ihnen ein Passwort und einen Benutzernamen, mit dem Sie ...

- ✓ sich auf <http://dashboard.arbre.de> einloggen können.
- ✓ oder mit Ihrem Handy oder PDA auf Ihr MiniDash (<http://dashboard.arbre.de/minidash>) zugreifen können.
- ✓ den aktuellen Status all Ihrer Systeme – Website, Virenschutz, Festplatten, Backups und vieles mehr – ansehen können.
- ✓ sich keine Sorgen machen müssen: Sie können das Dashboard nur betrachten und nicht versehentlich etwas „kaputt machen“ oder ändern.

## Hauptvorteile

- ✓ Beruhigende Sicherheit für wenig Geld.
- ✓ Unbeschränkter Zugriff über Ihr Handy.
- ✓ Ständiger Zugriff auf Asset-Management-Berichte wie etwa Inventar- und Änderungsberichte.

Das Kundenportal von arbre: Totaler Überblick zum Preis von nur zwei Gläsern Bier pro Monat.

## Wie installiere ich das System?

Die Einrichtung Ihres Zugangs dauert nur 10 Minuten und es ist kein Vor-Ort-Besuch eines Technikers oder Neustart der Systeme erforderlich. Weitere Informationen erhalten Sie von unserem Spezialist Dipl.-Ing. (FH) Marcus Faller.

arbre GmbH & Co KG, Schloßstr. 8, 79238 Ehrenkirchen

Tel: +49 (0) 7633 981318  
E-Mail: [service@arbre.de](mailto:service@arbre.de)

The arbre logo consists of the word 'arbre' in a bold, black, sans-serif font. A thick red horizontal line starts under the 'a' and ends under the 'e'. A small blue circle is positioned to the right of the 'e'.

## Computer-Gesundheitschecks

Proaktive, vorbeugende Gesundheitschecks – jeden einzelnen Tag.

Für mehr Produktivität und Sicherheit.

Die Computerüberwachung von Arbre GmbH & Co KG garantiert Ihnen, dass Ihre PCs und Laptops immer einsatzbereit und voll funktionstüchtig sind. Bei unserem proaktiven und vorbeugenden Gesundheitscheck werden jeden Morgen die wichtigsten Systemkomponenten geprüft. Wir können Probleme erkennen – so gut wie immer, bevor sie zu Ausfällen führen – und sie schnell beheben, so dass Ihre Angestellten den Arbeitstag optimal nutzen können.

### Was sind Computer-Gesundheitschecks?

Da Ihre Arbeit von Ihrem PC abhängig ist, ist es äußerst wichtig, dass die Geräte jederzeit betriebs bereit sind.

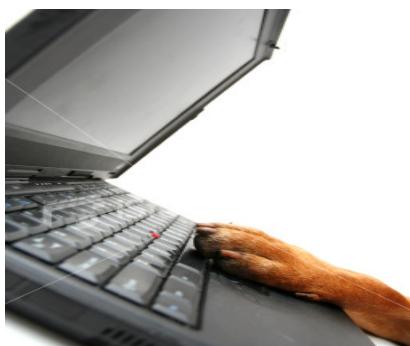
Beim Computer-Gesundheitscheck von Arbre GmbH & Co KG werden Ihre Systeme jeden Morgen überprüft, sodass sie garantiert in optimalem Zustand sind.

Die proaktiven Computer-Gesundheitschecks prüfen ...

- ✓ Ob Ihr Antivirenprogramm auf dem aktuellsten Stand ist und Ihre Systeme schützt.
- ✓ Ob Ihre Windows®-Dienste (der Grundstein der Betriebssysteme Ihrer Computer) korrekt funktionieren.
- ✓ Ob es unbefugte Zugriffsversuche auf Ihr System oder gar Hacker-Angriffe gab.
- ✓ Ob es genügend freien Speicherplatz gibt. Wenn Sie keinen Speicherplatz mehr haben, können Ihre Computer abstürzen, was zu langen Reparaturzeiten führt.
- ✓ Ob Ihre Festplatten in gutem Zustand sind oder ob Probleme mit ihrer Integrität bestehen.
- ✓ Ob es kritische Einträge in den Ereignisprotokollen oder andere Probleme gibt.

Schnelle Reaktion auf Probleme

Wenn es ein Problem gibt, erhalten wir eine Sofortwarnung mit der Ursache des Problems und können es nahezu im gleichen Moment auf unserem Dashboard sehen. Unsere mobilen Techniker bekommen



SMS-Warnungen auf ihr Handy und können sich in ihr MiniDash™ einloggen, um die genaue Ursache des Problems zu erfahren. Das Ergebnis: eine schnelle und präzise Reaktion und beträchtlich verringerte Ausfallzeiten.

### Hauptvorteile

- ✓ Sie können immer beruhigt sein, dass Ihr Virenschutz aktuell ist, dass Ihre Festplatten in gutem Zustand sind und dass Ihre Ereignisprotokolle täglich geprüft werden.
- ✓ Dank der präzisen Sofortwarnungen können wir Probleme schnell beheben. Sie sparen Zeit, indem Sie nicht auf Techniker warten müssen, die die Probleme diagnostizieren und beheben.
- ✓ Ein bisschen Einsatz Tag für Tag stellt sicher, dass Ihre Systeme in optimalem Zustand sind.
- ✓ Sie können die Ausfallzeiten senken und die Produktivität in Ihrem Büro steigern.

Die Computer-Überwachung – ständiger, proaktiver Support für nur ein paar Cent pro Nutzer pro Tag.

### Wie installiere ich das System?

Die Einrichtung dauert nur 10 Minuten. Es ist kein Besuch eines Technikers oder Neustart von Computern erforderlich. Weitere Informationen erhalten Sie von unserem Systemspezialisten Dipl.-Ing.(FH) Marcus Faller.

arbre GmbH & Co KG, Schloßstr. 8, 79238 Ehrenkirchen,

Tel: +49 (0) 7633 981318  
E-Mail: [service@arbre.de](mailto:service@arbre.de)

**arbre**

# Berichte von Arbre GmbH & Co KG

**Verschiedene Berichte halten Sie immer auf dem Laufenden – und zeigen Ihnen, dass wir unsere Aufgaben erfüllen.**

Die Berichte von arbre bieten Ihnen mehrere Möglichkeiten, immer auf dem aktuellen Stand zu bleiben. Angefangen von den täglichen Gesundheitsberichten, die Sie jeden Morgen über den Status Ihrer Systeme informieren, über die wöchentlichen Gesundheitsberichte, die Ihnen einmal pro Woche eine einseitige Statusanalyse liefern, bis hin zu den umfassenden monatlichen Kundenberichten, die Trends und mögliche Probleme in vielen verschiedenen Systemen anzeigen – Sie haben die Wahl, wie wir Sie auf dem Laufenden halten sollen.

## Was ist der tägliche Gesundheitsbericht?

Der tägliche Gesundheitsbericht bietet Ihnen auf einer Seite eine Zusammenfassung über den Status folgender Komponenten:

- ✓ Backup-Aufgaben
- ✓ Aktualisierung des Virenschutzes
- ✓ Festplattenzustand
- ✓ Exchange-Store-Größe
- ✓ Zunahme des Speicherplatzverbrauchs
- ✓ Ereignisprotokolle
- ✓ Versuchte Hacker-Angriffe

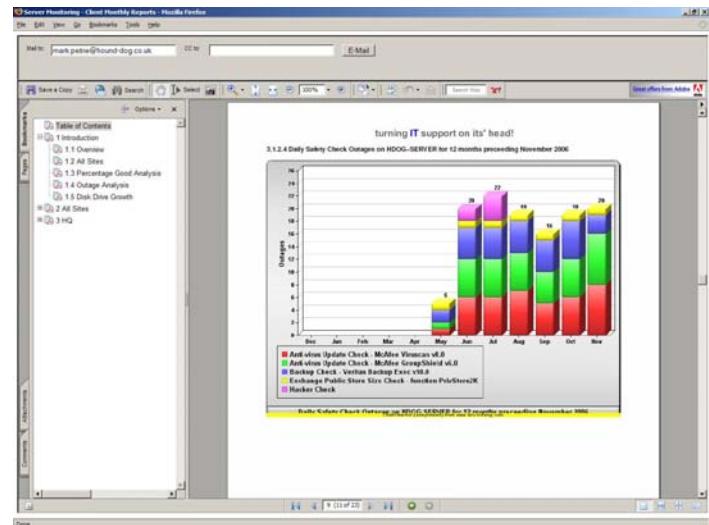
Bitte beachten Sie, dass für diesen Bericht der Service „Täglicher Gesundheitscheck“ bezogen werden muss.

Wenn Sie uns mit Ihren IT-Support betrauen, können Sie sich sicher sein, dass wir uns um alle auftretenden Probleme kümmern. Wenn wir nicht für Ihren IT-Support zuständig sind, können Sie diese Probleme selbst lösen – oder uns um zusätzliche Unterstützung bitten.

## Was ist der wöchentliche Gesundheitsbericht?

Manchmal kann man auch zuviel des Guten haben. Im wöchentlichen Gesundheitsbericht, der einmal pro Woche am Tag Ihrer Wahl geliefert wird, sind die Ergebnisse der täglichen Gesundheitschecks übersichtlich zusammengefasst.

Sie sehen potentielle Probleme und können sich sicher sein, dass wir Ihre Systeme jeden Morgen prüfen.



## Was ist der monatliche Kundenbericht?

Die monatlichen Kundenberichte enthalten umfassende Informationen über etwaige Störungen oder Ereignisse im letzten Monat. Sie sehen farbige Grafiken, die Folgendes anzeigen:

- ✓ Entwicklung des Speicherplatzes
- ✓ Prozentanteil der positiven Analysen für alle 24/7-Prüfungen
- ✓ Aufschlüsselung der Störungen nach Typ
- ✓ Erstellung von Backups und Aktualisierung des Virenschutzes
- ✓ Und vieles mehr

Sie sehen, welche Komponenten Ihres Netzwerks schwach sind und Ausfälle verursachen. Gemeinsam können wir auf diese Probleme reagieren und die Verfügbarkeit Ihrer Systeme weiter steigern.

## Wie installiere ich das System?

Die Berichte werden nur in Verbindung mit dem täglichen Gesundheitscheck und/oder der 24/7-Permanentüberwachung angeboten.

Die Einrichtung dauert nur 10 Minuten. Es ist kein Besuch eines Technikers oder Neustart von Computern erforderlich. Weitere Informationen erhalten Sie von unserem Spezialisten Dipl.-Ing. (FH) Marcus Faller.

Arbre GmbH & Co KG, Schloßstr. 8, 79238 Ehrenkirchen

Tel: +49 (0) 7633 981318  
E-Mail: [service@arbre.de](mailto:service@arbre.de)

## Kostengünstige Server- Überwachung durch arbre

### Warnungen in Echtzeit. An den zuständigen Experten. Mit präzisen Informationen. Für eine schnelle Problembehebung durch arbre

Mit der 24/7-Überwachung von Arbre GmbH & Co KG wird IT-Support neu definiert: Statt auf Ihren Hilferuf zu warten – oft erst nach langwierigem Experimentieren Ihrer Mitarbeiter – sorgt unsere 24/7-Überwachung automatisch dafür, dass unsere Spezialisten bei Problemen in Ihrer IT-Umgebung umgehend alarmiert werden. In fast allen Fällen sind wir daher noch vor Ihnen über kritische Situationen in Ihrem Netzwerk informiert. So können wir rasch gegensteuern und Ausfälle auf ein Minimum begrenzen.

### Worum handelt es sich bei der 24/7-Überwachung?

Alle kritischen Systeme in Ihrem Unternehmen werden in Kontrollintervallen von fünf oder fünfzehn Minuten rund um die Uhr überwacht. Wird ein Problem erkannt, empfangen wir eine detaillierte Warnung per E-Mail oder SMS. Zugleich stellt unser digitales WallChart unseren Technikern präzise Informationen zum Status Ihres Systems bereit. Statt sich auf möglicherweise ungenaue und unvollständige Angaben von Dritten verlassen zu müssen, erhalten wir direkt Aufschluss über die eigentlichen Ursachen des Problems, das sich somit schneller beheben lässt – und Sie profitieren von einer bedeutend höheren Systemverfügbarkeit.

### Welche Bereiche werden überprüft?

Die 24/7-Überwachung kontrolliert alle fünf oder fünfzehn Minuten folgende kritische Parameter:

- Betriebsbereitschaft des Servers.
- Verfügbarkeit der Internet-Anbindung.
- Einzelne oder alle Dienste von Microsoft® Windows®: Ohne die entsprechenden Windows-Dienste ist es z. B. nicht möglich, sich am Netzwerk anzumelden, auf das Internet zuzugreifen oder auch Dokumente auszudrucken.
- Verfügbarkeit von wichtigen Computern in externen Büros oder von Netzwerkgeräten (per PING-Test).
- Verfügbarkeit von TCP-Ports im Firmennetzwerk, in anderen Netzwerken oder beim ISP. TCP-Ports sind zur Datenübertragung unerlässlich.
- Verfügbarer Speicherplatz: Es wird sichergestellt, dass ein vorgegebener Mindestwert nicht unterschritten wird.
- RAID-Systeme: Verrichten sämtliche Festplatten ihre Arbeit wie gewünscht?
- Website: Ist Ihre Website online und für Kunden problemlos aufrufbar?

- Verfügbarkeit weiterer Geräte (per SNMP).

Problem erkannt, Problem gebannt: Lange bevor Sie selbst herausfinden, dass die Sicherheit Ihres Systems in Gefahr ist, haben wir schon zielgerichtete Gegenmaßnahmen eingeleitet.

### Herkömmlicher Support-Prozess

### 24/7-Überwachung

### Hauptvorteile

- Spezifische, informative Warnungen: Sie geben direkt und präzise Aufschluss über Probleme. Die Behebung durch unsere Experten kann schneller erfolgen.



- Maximale Systemverfügbarkeit: Bevor Sie Schwierigkeiten in Ihrem Netzwerk überhaupt erkennen, sind unsere Techniker längst mit der Behebung beschäftigt.
- Warnungen an den zuständigen Experten: Mit seinem Know-how sorgt er für eine raschere Lösung – ohne Umwege.
- SMS-Warnungen: für geschäftskritische Systeme – ob Tag oder Nacht.
- Niedrige Kosten: Überwachung für nur wenige Cents pro Tag.

### Wie erfolgt der Umstieg?

Die 24/7-Überwachung ist in nur wenigen Minuten einsatzbereit – ohne Systemneustart. Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, um zu erfahren, wie sich Ihr Unternehmen noch heute vor Systemausfällen schützen lässt. Unser Systemspezialist Dipl.-Ing.(FH) Marcus Faller hilft Ihnen gerne weiter.

arbre GmbH & Co KG,  
Schloßstr. 8, 79238 Ehrenkirchen  
Tel: +49 (0) 7633 981318  
Email: [service@arbre.de](mailto:service@arbre.de)