

## IT Wartungsvertrag

### IT Service und Support

Basis für Ihren geschäftlichen Erfolg ist eine reibungslos funktionierende IT! Konzentrieren Sie sich auf Ihr Kerngeschäft und vertrauen Sie Ihre IT einem kompetenten Partner an. Wir entwickeln für Sie ein maßgeschneidertes Service & Support Konzept für Ihre firmeninterne IT Struktur. Mit Analysen und Support geben wir nicht nur Hilfestellung, sondern vermeiden Schwachstellen in Ihrem technischen System, durch regelmäßige Wartungen. Beugen Sie Ärger mit Ihrem Netzwerk, Desktop, Notebooks, PCs und Server vor und profitieren Sie zusätzlich durch echte Einsparpotenziale. Fehlerreduktion, Steigerung der Produktivität und Kostensenkung, IT-Service und Support von FM-Software GmbH.

### Service und Support

Die Betreuung des Vor-Ort-Einsatzes ist in allen Paketen enthalten und ist standardmäßig einmal im Monat vorgesehen. Optional kann die Wartung mehrmals monatlich durchgeführt werden. Der Service ist vom Telefon-Support, Fernwartung bis zum Online Backup frei wählbar. Die zentrale Bearbeitung und Auswertung aller Mitarbeiteranfragen schöpft Einsparpotenziale aus. Wählen Sie unten ein passendes Paket für Ihre Firmen-IT und blicken Sie der Zukunft sicher entgegen.

### Wartung im Überblick

#### **Support:**

Umfassender Support via Telefon, E-Mail, Fernwartung oder Vor-Ort, auf Wunsch auch außerhalb der üblichen Bürozeiten. Supporttelefonnummer: 089 139577 15, Support E-Mail: [support@fm-software.net](mailto:support@fm-software.net).

#### **Reaktionszeit:**

Schnelle Reaktionszeiten garantieren eine kurzfristige Problemlösung bei Notfällen. Diese sind grundsätzlich innerhalb der üblichen Geschäftszeiten Mo – Do 8:30 bis 17:00 Uhr und freitags bis 14:00 Uhr.

#### **Wartungsintervall:**

Standardmäßig einmal im Monat oder auf Wunsch mehrmals. Ein entsprechender Aufschlag wird zusätzlich zu der Standard Gebühr berechnet.

#### **Updates**

Betriebssysteme bleiben auf Notebooks, Desktop-PCs und Server via Updates auf dem neuesten Stand.

#### **Sicherheit:**

Aktualisierung des Virenscanners und Systemüberprüfung geben Sicherheit im System und Netzwerk.

#### **LAN Analyse:**

Eine Netzwerk- und Verbindungsüberprüfung sichert zusätzliche Stabilität.

#### **Datensicherung:**

Kontrolle der lokalen Datensicherung oder auf Wunsch doppelte Sicherheit Ihres Datenbestandes durch eine verschlüsselte Online Datensicherung gegen Diebstahl, Feuer, Hochwasser oder Festplatten Crashes.

#### **Zusätzliche außervertragliche Dienstleistungen**

Diese werden in separater Rechnung zu den üblichen Stundensätzen berechnet, Fahrtkosten entstehen entsprechend pro Anfahrt.

Die Stundensätze erhalten Sie in Form einer Dienstleistungsrahmenvereinbarung. Eine Mindestabnahme besteht nicht.

## Wartungs- und Supportvertrag /Auftrag

Bitte schicken Sie uns das Vertragsformular unterzeichnet => per Fax an 089 139577-29 oder

=> per Post an FM-Software GmbH, Nymphenburger Str. 119 b, 80636 München

Verfügbare Wartungs- und Supportverträge			
Gewünschtes Paket	Small Business <input type="checkbox"/>	Business Standard <input type="checkbox"/>	Business Professional Standard <input type="checkbox"/>
<b>Updates:</b> Server-Update OS Desktop PC-Update OS Virens Scanner-Update	- ✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓
<b>Checks:</b> Prüfung per Remote-Einwahl 1. Prüfung der Funktionsfähigkeit der Server-Virens Scanner 2. Prüfung der Datensicherungsprotokolle auf Fehler 3. Prüfung der Serverereignisprotokolle auf Auffälligkeiten 4. Überprüfung der Server-Gerätemanager 5. Überprüfung der Server-Festplatten 6. Überprüfung der Exchange Server Protokolle 7. Funktionsprüfung der Email-Connectoren 8. Prüfung des MSSQL-Server Agents auf Fehler 9. LAN Analyse / Verbindungsüberprüfung	- - - - - - - - -	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
<b>Datensicherheit:</b> Kontrolle der lokalen Datensicherung	✓	✓	✓
<b>Service:</b> Wartungsintervall Support-vor-Ort Systemanzahl max. Geräte	1 x mon. bis 5 Rechner max. 2 Stunden pro Monat	1x mon. bis 10 Rechner max. 4 Stunden pro Monat	1x mon. bis 25 Rechner max. 6 Stunden pro Monat
<b>Support:</b> Vor-Ort-Support inklusive Telefonischer Support Fernwartung / Remote Support Reaktionszeit zu üblichen Geschäftszeiten Verfügbarkeit *Jede weitere Stunde wird mit € 98 ,- berechnet	- - - 24 Stunden Mo.- Fr. 08.30 -17.00	4 Stunden/mon. 1h / mon. 1h / mon. 8 Stunden Mo- Do. 08.30 -17.00	6 Stunden/mon. unbegrenzt unbegrenzt 4 Stunden Mo- Do. 08.30 -17.00
<b>Preis / Monat</b>	<b>180€</b>	<b>350€</b>	<b>590€</b>

Ich akzeptiere die AGBs und bestätige diese gelesen zu haben      Gewünschter Vertragsbeginn \_\_\_\_\_

### Kundendaten

Name \_\_\_\_\_  
 Vorname \_\_\_\_\_  
 Firmenname \_\_\_\_\_  
 Straße / Hausnr. \_\_\_\_\_  
 PLZ/ Ort \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_  
 Email \_\_\_\_\_  
 Fax \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Datum, Unterschrift des Kunden

\_\_\_\_\_  
 Datum, Unterschrift FM-Software GmbH