

Bestellformular Service Level II

- 12. Stunden Reaktionszeit**
- + Separate Hotlinenummer**
- + Vergünstigter. Stundensatz**

ITS Grundgebühr Servicevertrag, Kosten pro Monat	19€ + 10% je Platz
Stunde Technik Mindestabrechnung pro Einzelfall 15 Min.	89€
Fahrtkosten 0,99 EUR netto je Kilometer	

Die Grundgebühr beinhaltet

- Bereitstellung einer eigenen Technikhotline
- Priorisierte Bearbeitung der Technikanfragen
- Leihgeräteservice (Sie erhalten bei einem Hardware-Defekt, sofern entsprechende Komponenten bei der Michael Martin GmbH & Co. KG zur Verfügung stehen, zeitnah ein entsprechendes Leihgerät. Dies gilt beispielsweise auch für einen Server. Die kostenlose Leihdauer ist auf zwei (2) Wochen begrenzt, danach werden 100,00 € netto pro Woche und pro Leihgerät berechnet.)

L e i s t u n g e n:

- Eigene Hotline, Sie sprechen direkt mit einem Techniker
- Leihgeräteservice, für bei mmOrthosoft® gekaufte PCs, Server, Ladenkassenkomponenten
- Wir übernehmen die vollständige Betreuung Ihrer bestehenden IT
- Betreuung bei allen Problemen mit Ihrer IT, inkl. dritter Partner von Ihnen (Internetprovider usw)
- Problemlösungen direkt per Fernwartung bzw. "Vor Ort" -Service
- Maximale Reaktionszeit innerhalb von 24 Stunden

L e i s t u n g e n:

(Abrechnung nach Festlegung des Intervalls nach Aufwand zu den o.g. Stundensätzen)

- Monatliche Überprüfung der Datensicherung
- Monatliche Überprüfung der Virens Scanner
- Monatliche Auswertung der Ereignisanzeige des Servers
- Monatliche Auswertung der Firewall auf mögl. Vorkommnisse

A l l g e m e i n e B e d i n g u n g e n:

- Die Abrechnung erbrachter Leistungen erfolgt direkt oder spätestens bis Monatsende
- Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate
- Kündigungsfrist von 6 Monaten zum Jahresende
- Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate
- Die Grundgebühr wird bei Abschluss für das laufende Jahr sofort in Rechnung gestellt
- Danach wird die Grundgebühr jährlich mit der Programmpflegerechnung im Voraus berechnet
- Die Grundgebühr berechnet sich wie folgt: 19,00 € netto pro Monat zzgl. 10% pro Arbeitsplatz- und Rechnerlizenz Ihres Lizenzumfangs.
- Stundensatzaufschlag: 50% Aufschlag nach 18:00 Uhr und Samstags, 100% Sonntags

N e t z w e r k d o k u m e n t a t i o n:

Damit wir Ihnen bei einem Problem schneller helfen können, benötigen wir eine Netzwerkdokumentation.

- Bitte senden Sie uns Ihre bestehende Netzwerkdokumentation zu
- Sollte diese nicht vollständig sein, wird unser Techniker diese per Onlinecheck

vervollständigen

- Die erste Stunde ist dabei kostenlos, jede weitere wird zu den o.g. Konditionen berechnet
- Sollte es nicht möglich sein dies Online durchzuführen, muss dies vor Ort zu den o.g. Konditionen durchgeführt werden

Eine bereits zuvor vereinbarte Vertragslaufzeit gilt auch für diesen Vertrag!

Sonstige Vereinbarungen:

Sie als Kunde stellen sicher, dass Ihre Hardware den Anforderungen unter www.mmorthosoft.de entspricht. Nach der Installation der Software erfolgt eine technische Abnahme per Fernwartung, die wir zu 99,00 € netto pro Stunde berechnen. Dies gilt auch für die Unterstützung bei der Installation Ihres IT-Partners. Hinsichtlich der Seminare, Schulungen und Dienstleistungen sind Sie vorleistungspflichtig. Die Seminargebühren fallen pro Teilnehmer an. Die Gebühren werden somit nach Vertragsschluss unmittelbar zur Zahlung fällig. Zur Vereinbarung eines Termins für deren Durchführung setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung. Die Gesamtvergütung wird gemäß unserer AGB durch entsprechende Rechnungsstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig. Sollte die Seminardauer um mehr als 10% überschritten werden, wird der zusätzliche Zeitaufwand als Training berechnet. Die Bedienungsanleitungen werden elektronisch zur Verfügung gestellt und können bei Bedarf vom Kunden selbst gedruckt werden.

Dieses Angebot ist befristet bis zum &gueltig& und die kalkulierten Preise gelten für Ihre zum Zeitpunkt der Angebotserstellung vorhandene Lizenz mit XXXXX Arbeitsplatzlizenzen und XXXXX Rechnerlizenzen.

Mif freundlichen Grüßen nach &ort&
&partner&