

Auftrag IT-Service Level I oder II

Unsere Fax Nr.: 06227-8383-99
 E-Mail: technik@mmorthosoft.de

Hiermit beauftrage(n) ich / wir

Firma:			
Ansprechpartner:			
E-Mail:			
Straße & Nr.:			
Plz, Ort:			
Telefon:		Telefax:	

die michael martin GmbH & Co. KG in Walldorf mit der Erbringung des von mir / uns ausgewählten IT-Service Level I oder II.

Bitte treffen Sie Ihre Auswahl durch ankreuzen des gewünschten IT-Service Levels

☐ IT-Service Level I	☐ IT-Service Level II
Reaktionszeit: Maximal 24 Arbeitsstunden Dieser Dienstleistung kann ohne zusätzlichen Vertrag an der Helpline in Anspruch genommen werden. Jeder Ihrer Mitarbeiter, der die Helpline- Technik in Anspruch nimmt, benötigt eine Hot- & Helpline-Berechtigung. Ebenfalls muss ein gültiger AV-Vertrag vorliegen. Grundgebühr: - IT-Service Level I hat keine monatliche Grundgebühr. - Die Stunde Helpline-Technik wird zum Stundensatz von 99,00 € netto durch-geführt. Die Abrechnung erfolgt in 15 Minuten Einheiten. - Fahrtkosten werden, sofern ein Termin vor Ort gewünscht oder erforderlich wird, mit 1,49 € netto pro Kilometer berechnet. Die Grundgebühr beinhaltet: - Keine weiteren Leistungen	Reaktionszeit: Maximal 12 Arbeitsstunden Diese Dienstleistung muss schriftl. vereinbart werden. Jeder Ihrer Mitarbeiter, der die Helpline- Technik in Anspruch nimmt, benötigt eine Hot- & Helpline-Berechtigung. Ebenfalls muss ein gültiger AV-Vertrag vorliegen. Grundgebühr: - IT-Service Level II monatliche Grund-gebühr in Höhe von 19,00 € netto zuzüglich 10% pro Arbeitsplatz und Rechnerlizenz Ihres Lizenzumfangs. - Die Stunde Helpline-Technik wird zum Stundensatz von 99,00 € netto durch-geführt. Die Abrechnung erfolgt in 15 Minuten Einheiten. - Fahrtkosten werden, sofern ein Termin vor Ort gewünscht oder erforderlich wird, mit 1,49 € netto pro Kilometer berechnet. Die Grundgebühr beinhaltet: - Eine eigene Helpline-Technik - Priorisierte Bearbeitung der Technik-anfragen - 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

Leistungen:

- Helpline-Technik unter 06227-838485
- Wir übernehmen die vollständige Betreuung Ihrer bestehenden IT
- Betreuung bei allen Problemen mit Ihrer IT, inkl. von Drittpartner wie Internetprovider usw.
- Problemlösungen direkt per Fern-wartung oder vor Ort
- Maximale Reaktionszeit innerhalb von **24 Stunden** zu den Bürozeiten der Helpline-Technik

Allgemeine Bedingungen:

- Die Abrechnung erbrachter Leistungen erfolgt direkt oder spätestens im Folge-monat.

Sonstiges:

- Stundensatzaufschlag: 50% Aufschlag an Werktagen von 17:00 Uhr bis 20:00 Uhr und samstags. 100% Aufschlag an Werktagen ab 20:00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen.
- Übernachtungen, sofern erforderlich, werden pauschal zu 99,00 € netto zzgl. Hotelkosten berechnet.

Leistungen:

- Eine eigene Rufnummer für die Helpline-Technik
- Wir übernehmen die vollständige Betreuung Ihrer bestehenden IT
- Betreuung bei allen Problemen mit Ihrer IT, inkl. von Drittpartner wie Internetprovider usw.
- Problemlösungen direkt per Fern-wartung oder vor Ort
- Maximale Reaktionszeit innerhalb von **12 Stunden** zu den Bürozeiten der Helpline-Technik

Zusätzliche Leistungen:

Die nach Festlegung des Intervalls nach Aufwand zu den o.g. Stundensätzen abgerechnet werden.

- Monatliche Überprüfung ob die Datensicherung erfolgt ist.
- Monatliche Überprüfung des Virenschanners
- Monatliche Überprüfung der Windows-Updates
- Monatliche Auswertung der Ereignisanzeige des Servers
- Monatliche Auswertung der Firewall auf mögliche Vorkommnisse

Allgemeine Bedingungen:

- Die Abrechnung erbrachter Leistungen erfolgt direkt oder spätestens im Folge-monat
- **Im Falle einer bereits bestehenden Vertragslaufzeit von mehr als 12 Monate**, wird dieser Vertrag mit Vertragsunterzeichnung ebenfalls in die bestehende Vertragslaufzeit wirksam mit einbezogen. Die Vertragslaufzeit bleibt in diesem Fall weiterhin unverändert bestehen. In jedem Fall gilt: Wird der Vertrag nicht sechs (6) Monate vor dem Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit durch den Kunden gekündigt, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch um weitere 12 Monate. Diese Vereinbarung gilt für den gesamten bis-herigen Vertragsumfang, also für alle zwischen uns geschlossenen Verträge!
- **Im Falle einer bereits bestehenden Vertragslaufzeit von weniger als 12 Monate**, gilt für den gesamten bis-herigen Vertragsumfang mit Vertrags- unterzeichnung, eine Mindestvertrags-laufzeit von 12 Monaten beginnend mit dem Ende des Jahres, in dem der Vertrag geschlossen wurde, als vereinbart. In jedem Fall gilt: Wird der Vertrag nicht sechs (6) Monate vor dem Ablauf der vereinbarten Vertrags- laufzeit durch den Kunden gekündigt, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch um weitere 12 Monate. Diese Vereinbarung gilt für den ge-samten bisherigen Vertragsumfang, also für alle zwischen uns geschlossenen Verträge!
- Die Software- & Daten-Pflegegebühren für den IT-Service Level II ist jährlich im Voraus jeweils zum 01.01. eines Jahres für das gesamte Kalenderjahr zur Zahlung fällig. Für das laufende Kalenderjahr ist die Software- & Daten-Pflegegebühr entsprechend anteilig für den Rest des Kalenderjahres zu zahlen und wird mit Vertragsschluss zur Zahlung fällig.

Sonstiges:

- Stundensatzaufschlag: 50% Aufschlag an Werktagen von 17:00 Uhr bis 20:00 Uhr und samstags. 100% Aufschlag an Werktagen ab 20:00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen.
- Übernachtungen, sofern erforderlich, werden pauschal zu 99,00 € netto zzgl. Hotelkosten berechnet.

Netzwerkdokumentation:

- Erfolgt nur auf Kundenwunsch und wird nach Aufwand zu den o.g. Stunden-sätzen manuell erfasst und berechnet.
- Bitte senden Sie uns Ihre bestehende Netzwerkdokumentation zu
- Sollte diese nicht vollständig sein, wird unser Techniker diese per Fernwartung vervollständigen
- Die Netzwerkdokumentation erfolgt nach Aufwand und wird zu den o.g. Stundensätzen berechnet.
- Sollte die Netzwerkdokumentation, aus welchen Gründen auch immer, per Fernwartung nicht möglich sein, so muss diese vor Ort, gemäß den o.g. Konditionen durchgeführt werden.

Netzwerkdokumentation:

- Damit wir die Leistungen des IT-Service Levels II im Ernstfall schnell umsetzen können, benötigen wir eine Netzwerkdokumentation.
- Bitte senden Sie uns Ihre bestehende Netzwerkdokumentation zu
- Sollte diese nicht vollständig sein, wird unser Techniker diese per Fernwartung vervollständigen
- Die Netzwerkdokumentation erfolgt nach Aufwand und wird zu den o.g. Stundensätzen berechnet.
- Sollte die Netzwerkdokumentation, aus welchen Gründen auch immer, per Fernwartung nicht möglich sein, so muss diese vor Ort, gemäß den o.g. Konditionen durchgeführt werden.

Mit der Unterschrift bestätigt der Unterzeichner den Auftrag, die Kenntnisnahme und Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, inkl. der Regelungen zur Softwareüberlassung, Lizenzumfang und Softwarepflege, die in den Vertrag einbezogen werden. Der Unterzeichner bestätigt, dass er als Unternehmer handelt, und er für die o.g. Firma alleinvertretungsberechtigt ist bzw. ausreichende Vollmacht hat, den Vertrag für die o.g. Firma zu schließen. Eine zuvor vereinbarte Vertragslaufzeit behält weiterhin ihre Gültigkeit. Alle Preise zzgl. der gesetzlichen MwSt. Hinsichtlich der Seminare, Schulungen und Dienstleistungen sind Sie vorleistungspflichtig. 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.

Ort, Datum

rechtsverbindliche Unterschrift & Stempel

Name in Druckbuchstaben