

**Ihr Vorteil im Überblick:** ✓ Überwachung Ihres Systems  
 ✓ Günstige Servicekontingente  
 ✓ Definierte Reaktionszeiten

EMS Computersysteme GmbH  
 Goerdelerstrasse 4  
 97084 Würzburg

## BASISPAKET

1. Der Basispreis richtet sich nach der Unternehmensgröße:

	BASIS 1	BASIS 2	BASIS 3
PCs, Arbeitsplätze	bis 14	von 15 bis 50	von 51 bis 100
inkl. SERVICEPAKET S	<b>75 EUR</b>	<b>100 EUR</b>	<b>149 EUR</b>

## DIENSTLEISTUNGSPAKET

2. Zusätzlich empfehlen wir feste vergünstigte Dienstleistungspakete zu wählen:

	DIENSTLEISTUNG 1	DIENSTLEISTUNG 2	DIENSTLEISTUNG 3
inkl. im Monat	<b>2 Std.</b>	<b>4 Std.</b>	<b>6 Std.</b>
vorausgezählte Inklusiv-Std.	<b>200 EUR</b> (15 % Rabatt)	<b>380 EUR</b> (20 % Rabatt)	<b>540 EUR</b> (25 % Rabatt)

## SERVICEPAKET

3. Wählen Sie das Serviceniveau das Sie brauchen:

	<b>S</b> BASISPAKET	<b>M</b> UNTERSTÜTZUNG	<b>L</b> MANAGEMENT
Überwachung	✓	✓	✓
Sicherungserfolg/Server	✓	✓	✓
Rabatt auf Dienstleistung/Standardpreis	✗	<b>10 %</b>	<b>15 %</b>
Reaktionszeit	<b>12 Std</b>	<b>8 Std</b>	<b>8 Std</b>
Dienstleistungsübersicht	✗ *	✓	✓
Aktualisierung Virenschutz	✓	✓	✓
Inventarisierung	✗	✓	✓
Vor-Ort Termin inkl. 1 Stunde DL	Abrechnung nach Aufwand	Abrechnung nach Aufwand	Einmal monatlich inklusive
Verwaltung der Umgebung	✗	✗	Abrechnung nach Aufwand
Hardware Garantie	Über Hersteller zu beziehen	Über Hersteller zu beziehen	Über Hersteller zu beziehen
Leistungen sind Bestandteil der BASISPAKETE 1, 2, 3	✓	✓	✓
<b>PREIS</b>	<b>Inklusive</b>	<b>49 EUR</b>	<b>189 EUR</b>

\* Bei Buchung eines Dienstleistungspaketes enthalten.

## EXTRAPAKETE

4. Was wäre das Leben ohne Extras? Folgende Pakete sind zusätzlich verfügbar:

	REAKTIONSZEIT	NOTFALL-SERVICE	VOR-ORT TERMIN
	Mo-Fr 8-17 Uhr	Bei Stillstand Server	Einmal pro Monat
	Reaktionszeit 4 Stunden	Vor Ort Hilfe garantiert am nächsten Arbeitstag	eine Stunde inkl.
Preis Netto, monatlich	<b>80 EUR</b>	<b>99 EUR</b>	<b>149 EUR</b>

### Wir möchten buchen:

<input checked="" type="checkbox"/> BASISPAKET	<input type="checkbox"/> BASIS 1	<input type="checkbox"/> BASIS 2	<input type="checkbox"/> BASIS 3
<input checked="" type="checkbox"/> DIENSTLEISTUNGSPAKET	<input type="checkbox"/> DIENSTLEISTUNG 1	<input type="checkbox"/> DIENSTLEISTUNG 2	<input type="checkbox"/> DIENSTLEISTUNG 3
<input checked="" type="checkbox"/> SERVICEPAKET	<input type="checkbox"/> M-UNTERSTÜTZUNG	<input type="checkbox"/> L-UNTERSTÜTZUNG	
<input type="checkbox"/> EXTRAPAKET	<input type="checkbox"/> REAKTIONSZEIT	<input type="checkbox"/> NOTFALL-SERVICE	<input type="checkbox"/> VOR-ORT TERMIN

Die Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen habe(n) ich/wir erhalten und akzeptiert.

Vertragsbeginn: \_\_\_\_\_

Summe Pakete monatlich EUR Netto: \_\_\_\_\_

Firmenstempel

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum, Unterschrift Auftraggeber

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum, Unterschrift EMS Computersysteme GmbH

Ergänzend zu den Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen (AGSB) der EMS Computersysteme GmbH - nachfolgend Auftragnehmer genannt - gelten für den umseitigen Servicevertrag die nachfolgenden Bedingungen.

**Basispakete:** Die Anzahl PC Arbeitsplätze ist die mögliche Untergrenze für das Basispaket (bzw. Anzahl Domänen-Nutzer).

**Dienstleistung Paketpreise:** Der ausgeschriebene Rabatt bezieht sich auf den Standard-Dienstleistungssatz von 120 EUR Netto pro Stunde. Die Dienstleistungs Pakete können nicht für Installationen bei Hardware Erweiterungen/Erneuerung verwendet werden und gelten innerhalb der normalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag 8 bis 17 Uhr (außer Feiertage). Die Paketpreise sind für den telefonischen Zugriff auf den technischen Support des Auftragnehmers während der Geschäftszeiten, soweit sich dieser Zugriff allein auf den Support bei Hardware- oder Netzwerkproblemen bezieht. Für Software soweit sich diese allein auf die Erteilung von Auskünften zur Bedienung von Software beziehen, die über den Auftragnehmer erworben wurde und für die kein Software-Wartungsvertrag besteht.

**Überwachung:** Erfordert einen virtualisierten Server und die Installation der EMS-Monitoring Appliance. Beinhaltet die möglichen Server Hardware Komponenten (CPU, RAM), Windows Server Erreichbarkeit und Windows Server Dienste Überwachung. Das System überwacht je Server alle verfügbaren Vital-Werte wie zum Beispiel Festplattenkapazität, Speicher- und Prozessorauslastung und erstellt grenzwertbasierte Warn- und Fehlermeldungen. Eine einmalige Benachrichtigung des vereinbarten Ansprechpartners ist im Preis inklusive.

**Sicherungserfolg Server:** Das System überwacht die Meldungen und Dienste des vorhandenen Datensicherungssystems der virtualisierten Server. Bei Fehlern werden automatisiert Meldungen versendet. Es findet keine Überprüfung der Rückspielbarkeit der Sicherung statt. Die Überwachung beinhaltet keine Überprüfung der Sicherung der Clients.

**Rabatt auf Dienstleistungen:** Der Rabatt ist gültig für Dienstleistungen gemäß dem aktuellen allgemein gültigen Dienstleistungssatz. Der Rabatt beinhaltet keinen Rabatt auf anfallende Anfahrten oder Zuschlagsätze außerhalb der Bürozeiten.

**Reaktionszeit:** Der Auftragnehmer wird innerhalb der zugesicherten Reaktionszeit mit der Diagnose des Supportfalles beginnen. Voraussetzung für den Beginn der Reaktionszeit ist, dass dem Auftragnehmer sämtliche für die Bearbeitung des Supportfalles erforderlichen Informationen durch den Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellt werden. Die Reaktionszeiten werden grundsätzlich während der Geschäftszeiten des Auftragnehmers geschuldet (außer Feiertage).

**Monatliche Dienstleistungsübersicht:** Übersicht der genutzten inklusiv Stunden im Paket M, L und bei Buchung eines Dienstleistungspaketes enthalten.

**Aktualisierung Virenschutz:** Voraussetzung hierfür ist eine Virenschutzsoftware mit zentralem Management die vom Auftraggeber zu beziehen ist. Wöchentliche Überprüfung im Rahmen der technischen Möglichkeiten nach Updates, Status und Fehlermeldungen des Viren-Scanners. Bei Installation G-Data wird auch der Befall des Systems überwacht.

**Inventarisierung:** Erfordert die Installation von Spiceworks auf einem Windows Server. Erfassung aller verfügbaren Informationen zur Hard- und Softwareausstattung wie z. B. Betriebssystem und Festplatten.

**Vor-Ort-Termin bis eine Stunde:** Der Auftraggeber hat einen Vor-Ort Termin bis eine Stunde im Monat inklusive mit Anfahrt bis 20 km (Aufpreis bis 50 km 46 EUR, bis 90 km 80 EUR, bis 90 km 150 EUR netto). Wird der Termin innerhalb eines Monats nicht in Anspruch genommen, verfällt er zum Monatsende.

**Verwaltung der laufenden Umgebung:** Der Auftragnehmer übernimmt die Planung und Weiterentwicklung der IT Infrastruktur. Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

**Hardware Garantie:** Der Servicevertrag mit der EMS-Computersysteme ist ein reiner Dienstleistungsvertrag. Die Hardwaregarantie ist nicht Teil des Vertrages sondern erfolgt über die Hersteller.

**Notfall-Service:** Preis zuzüglich Dienstleistung. Anfahrt ist inklusive bis 20 km (Aufpreis bis 50 km 46 EUR, bis 90 km 80 EUR, bis 90 km 150 EUR netto pro Anfahrt). Es kann keine Garantie für die Wiederherstellung des Systems gegeben werden, da dies anhängig ist von der vorhandenen Konfiguration und der Verfügbarkeit von Ersatzteilen.

**Abrechnung:** Die erfolgt anhand der gebuchten Pakete monatlich. Nicht genutzte Stundenpakete verfallen am Jahresende.

Leistungen, die nicht im gewählten Service-Level enthalten sind, werden nach der jeweils aktuellen Preisliste des Auftragnehmers abgerechnet.

Sämtliche Preise und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer und eventuell anfallender Anfahrts- und Lieferkosten.

**Zahlung:** Die durch den Vertrag anfallenden Kosten sind 7 Tage ohne Skonto nach Rechnungsstellung fällig. Die SEPA Gläubigernummer lautet: DE34790500000043637016.

**Allgemeines:** Der Auftragnehmer ist zu einer angemessenen Anhebung der Preise berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der Auftragnehmer diese veröffentlicht hat.

**Vertragslaufzeit:** Der Servicevertrag läuft 12 Monate und verlängert sich danach jeweils um 12 Monate. Die Vertragspartner sind jeweils berechtigt, den Servicevertrag mit einer Frist von mindestens 60 Tagen vor Ende eines Vertragsjahres kündigen.

Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieses Vertrages beinhalten, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftform Erfordernisses.