

**Flexweb Helge-Carsten Bolz**  
Coppistraße 10  
10365 Berlin

**Tel** +49 (30) 5310228 **Mobil** +49 172 3845381  
**Internet** flexweb.de **Email** info@flexweb.de  
**Commerzbank Berlin Mitte** **IBAN** DE70120800004066804700 **BIC** DRESDEFF120

## 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 Flexweb Helge-Carsten Bolz.

### **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 Einsparpotentiale 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: +49 172 3845381, Support E-Mail: info@flexweb.de

#### **Reaktionszeit:**

Schnelle Reaktionszeiten garantieren eine kurzfristige Problemlösung bei Notfällen. Diese sind grundsätzlich innerhalb der

üblichen Geschäftszeiten Mo – Do 10:30 bis 17:00 Uhr und freitags 10:30 bis 14:00 Uhr.

#### **Wartungsintervall:**

Standardmäßig einmal im Monat nach Vereinbarung.

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

#### **Sicherheit:**

Aktualisierung des Virencanners 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 030 53781463 oder

=> per Post an Flexweb Helge-Carsten Bolz, Coppistr. 10, 10365 Berlin

**Verfügbare Wartungs- und Supportverträge** mit monatlicher Kündigungsmöglichkeit

Gewünschtes Paket	Small Business	Business Standard	Business Professional Standard
<b>Updates:</b> Desktop PC-Update OS Virenschanner-Update	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓
<b>Checks:</b> Prüfung per Remote-Einwahl 1. Prüfung der Funktionsfähigkeit der Server-Virenschanner 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. 10.30 -15.00	4 Stunden/mon. 1h / mon. 1h / mon. 24 Stunden Mo.- Fr. 10.30 -15.00	6 Stunden/mon. unbegrenzt unbegrenzt 24 Stunden Mo.- Fr. 10.30 -15.00
<b>Preis / Monat</b>	180€	350€	590€

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

Kundendaten  
Name \_\_\_\_\_ Datum, Unterschrift des Kunden  
Vorname \_\_\_\_\_  
Firmenname \_\_\_\_\_  
Straße / Hausnr. \_\_\_\_\_  
PLZ/ Ort \_\_\_\_\_  
Telefon \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_ Datum, Unterschrift Flexweb H.\_C. Bolz  
Fax \_\_\_\_\_  
Gewähltes Paket \_\_\_\_\_  
Preis/Monat \_\_\_\_\_

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Geschäftsbedingungen für die Inanspruchnahme von EDV-Dienstleistungen

Im Folgenden bezieht sich der Ausdruck Anbieter auf die Flexweb Helge-Carsten Bolz, der Ausdruck Nutzer bezieht sich auf den bestellenden Vertragspartner.

<p><b>§1 Zustandekommen des Vertrages</b></p> <p>Ein Vertrag über die Nutzung von Diensten des Anbieters kommt mit der Bestätigung der über das Bestellformular bestellten Leistung durch den Anbieter zustande.</p> <p><b>§2 Leistungsumfang</b></p> <p>Der Leistungsumfang ergibt sich aus der im Bestellformular beschriebenen Leistung. Der Anbieter behält sich eine Änderung seiner Preise vor, sofern dies durch veränderte Marktbedingungen notwendig ist. Preisänderungen werden mit einer Vorlaufzeit von 6 Wochen angekündigt. Ist der Bestellende nicht mit der Änderung einverstanden, steht ihm das Recht der Vertragskündigung mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende zu.</p> <p><b>§3 Kündigung des Vertrages</b></p> <p>Der Vertrag kann mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende von beiden Vertragspartnern gekündigt werden.</p> <p><b>§4 Pflichten des Nutzers</b></p> <p>Der Nutzer hat dem Anbieter unverzüglich eintretende Änderungen vertragsrelevanter Angaben mitzuteilen. Hierzu gehören sowohl Adress- und Telefonverbindungs- als auch firmenbezogene Angaben.</p> <p><b>§5 Haftungsbeschränkung</b></p> <p>Schadenersatzansprüche aus Unmöglichkeit der Leistung, positiver Forderungsverletzung, Verschulden bei Vertragsschluss und</p>	<p>unerlaubter Handlung sind sowohl gegenüber dem Anbieter wie auch im Verhältnis zu deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt.</p> <p><b>§6 Zahlungsbedingungen</b></p> <p>Monatliche Entgelte werden im Voraus und anteilmäßig zum Leistungsmonat im Nachhinein zum 1. des Folgemonats fällig. In allen Fällen wird dem Nutzer eine Rechnung ausgestellt.</p> <p>Nicht monatsbezogene Rechnungen sind umgehend nach deren Erhalt zu begleichen.</p> <p>Die Kosten für eingeleitete Mahnverfahren trägt der Kunde.</p> <p><b>§7 Gerichtsstand</b></p> <p>Gerichtsstand ist, wenn der Kunde Vollkaufmann ist, bei allen sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten Berlin / Deutschland.</p> <p><b>§8 Schlussbestimmung</b></p> <p>Für diesen Vertrag und seine Durchführung gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.</p> <p>Sollten einzelne Regelungen dieser Geschäftsbedingungen nicht den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen, treten die hierfür vorgesehenen Bestimmungen in Kraft. Die nicht betroffenen Regelungen bleiben hiervon unberührt.</p>
---	--