

## “Rundum sorglos” in Software und Netzwerktechnik

Der Bedarf an IT-Services in mittelständischen Unternehmen hat sich in den letzten Jahren stark gewandelt. Wir bieten unseren Kunden einen lückenlosen After-Sales-Service, der keine Wünsche offen lässt.

Mit unseren Dienstleistungen im Rahmen eines **Wartungsvertrages in den Bereichen Software oder Netzwerktechnik** nutzen Sie unsere attraktiven Konditionen und profitieren gleichzeitig von der Fachkompetenz unserer geschulten Berater.

Engagement und die intensive Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Fachgebieten sind dabei von entscheidender Bedeutung. **Wartung, Support und Hotline zählen zu unseren besonderen Stärken!**

Wir unterstützen Sie gerne und sichern damit die kontinuierliche Optimierung Ihrer Unternehmensprozesse.

Selbstverständlich bieten wir Ihnen im Bedarfsfall auch ohne einen Wartungsvertrag Unterstützung im Servicebereich an.

### Wir sind zertifizierter Partner namhafter Unternehmen: (Auszug)

Sage Software GmbH  
DocuWare GmbH  
CAS Software AG  
Microsoft Corp.  
Lenovo  
Sophos  
VMware, Inc  
Swyx

## Kontakt

Standort Lohmar  
Auelsweg 16  
53797 Lohmar

Fon: 02246-9202-50  
Fax: 02246-9202-90



### Ihre wichtigsten Serviceverbindungen

Allgemein:  
Sage New Classic:  
Sage 100/Sage xRM:  
Sage HR Suite:  
Sage 50/HWP:  
Infrastruktur:

info@system.ag  
cl-hotline@system.ag  
ol-hotline@system.ag  
pw-hotline@system.ag  
hwp-hotline@system.ag  
systemsupport@atdata.de

## Serviceleistungen Software und Infrastruktur



**SYSTEM AG** @data<sup>®</sup>  
Funktionierende IT-Lösungen

www.system.ag

## Mit unseren Software-Wartungs-/Nutzungsvertrag haben Sie als Sage-Kunde viele Vorteile!

### Sage-Software-Wartungs-/Nutzungsvertrag

- **Pflege und Updates Ihrer Sage Software**
  - Permanente Pflege Ihrer Softwareversion
  - Erweiterungen und Änderungen per Internet-LiveUpdate
  - Gesetzliche Änderungen
  - Update-Download ohne DVD Versand
  - Investitionssicherheit durch den größten Anbieter von Business-Software für den Mittelstand
  
- Preis:**  
Setzt sich variabel aus den eingesetzten Produkten zusammen
  
- **20 % Dienstleistungsnachlass auf unseren aktuellen Stundensatz**

### Hotlinevertrag

- **Hotlineleistungen**
  - Beliebig viele Supportfälle pro Monat bis max. 15 Minuten\*
  - zentrale Hotline-Nummer und E-Mail-Adresse
  - Leistungen gemäß Wartungsbedingungen
  - Mo. - Do. durchgehend von 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr
  - Fr. von 08.30 Uhr bis 15.30 Uhr
  - Wir bieten Hotline für die Sage 100, Sage HRSuite, Sage 50 HWP, Sage CRM, DocuWare und Genesis an.

**Preis:**  
Die Kosten werden individuell auf Basis der monatl. Nutzung/Wartung kalkuliert (zwischen 10% und 18% Aufschlag).

\* ohne Formularanpassungen, Datenimporte, Installationen, Schulungen, etc.

## Optionale Service-Erweiterungen für Ihre Software Wartung:

- **Unsere Dienstleistungspreise innerhalb der Geschäftszeiten**

<b>Software</b>	175,- € /h*
-----------------	-------------

- **Service außerhalb der Geschäftszeiten**

Arbeiten ab 18.00 Uhr	+25%
Arbeiten am Wochenende/Feiertag	+50%.

- **Tagespauschalen/Schulungen** durch unsere zertifizierten Mitarbeiter, individuell nach Ihren Vorgaben

halbtags vier Stunden	700,00 €*.
ganztags acht Stunden	1.400,00 €*.

- **Fernzugriff**  
Online-Zugriff über eine gesicherte Verbindung in Ihre EDV-Anlage. Vorteile: Keine weiteren Verbindungskosten, keine An- und Abfahrtskosten, keine zusätzliche Installation einer Software notwendig

<b>Preis für aktive Wartungskunden</b> je angefangene 15 Min.	35,00 €
<b>Preis für Nicht-Wartungskunden</b> je angefangene 15 Min:	43,75 €

- **Betreuervertrag**  
Ein Service Mitarbeiter besucht Ihr Unternehmen in einem festgelegten Rhythmus, mindestens aber 6 x pro Jahr. Ihre Mitarbeiter haben regelmäßig einen Ansprechpartner für alle Softwarefragen im Hause.  
Preise inkl. An-/Abfahrt auf Anfrage

\*Fahrtkostenfrei ab vier gebuchten DL – Stunden und < 100km  
Alle Preise zzgl. gesetzl. MwSt. 01/10/2022

## Unser Netzwerk-Wartungsvertrag bzw. unsere Managed Services Ihre individuelle Variante!

### Basis Wartungsvertrag

- **Hotline** Beliebig viele Supportfälle pro Monat bis max. 15 Min. Mo. - Do. durchgehend von 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr Fr. durchgehend von 8.30 Uhr bis 15.30 Uhr ausgebildete Netzwerktechniker, Reaktionszeit 8 h.
- **Fernzugriff** Onlinezugriff über eine gesicherte Verbindung in Ihre Anlage, ausschließlich ausgebildete Netzwerktechniker
- **reduzierter Stundensatz 128,-€/h (inkl. 20% Nachlass)**

### Serverwartungsvertrag

- inkl. Basiswartung
- Liveüberwachung durch das Support-Team, monatlicher Bericht
- Überprüfung Datensicherung & Antivirussysteme
- Quartalstermin zur Sichtprüfung durch Techniker

## Unsere optionalen Managed Services:

- **Monitoring**  
24/7 Liveüberwachung der Infrastruktur inkl. Alarmmeldungen Optimierung und Implementierung neuer Features
- **Managed Update Server/Workstation**  
Cloudbasiertes Patchmanagement für Ihre Infrastruktur
- **Managed Antivirus Server/Workstation**  
Zentral verwaltete cloudbasierte Antivirusslösung
- **Managed E-Mail Security**  
Cloudbasierte zentral verwaltete E-Mail-Securitylösung zur Abwehr von Spam und Viren über vorgeschaltetes Relay.
- **Managed E-Mail Archiv**  
Cloudbasierte E-Mailarchivlösung
- **Managed Firewall**  
Cloudbasiertes Management und Pflege für Sophos Firewalls in Bezug auf Patching, Backup der Konfiguration uvm.
- **Managed Backup**  
Zentral verwaltete Backuplösung mit Kombination aus Hardware, Software und Service
- **Managed Services Veeam**  
Cloudbasiertes zusätzliches Repository für Veeam Backup & Replication zur zusätzlichen externen Sicherung der Daten