

## “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  
TrendMicro  
VMware, Inc

## Kontakt

Standort Lohmar  
Auelsweg 16  
53797 Lohmar

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



### Ihre wichtigsten Serviceverbindungen

Allgemein:	info@system.ag
Sage New Classic:	cl-hotline@system.ag
Sage 100/Sage xRM:	ol-hotline@system.ag
Sage HR Suite:	pw-hotline@system.ag
Sage 50/HWP:	hwp-hotline@system.ag
Hardware:	hw-hotline@system.ag

## Serviceleistungen Software und Infrastruktur



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

www.system.ag

## Mit unserem Software-Wartungsvertrag haben Sie als Sage-Kunde viele Vorteile!

### Software-Wartungsvertrag

- ☐ **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
  
- Preis: je Hauptpaket:**
  - Sage Warenwirtschaft 40,- €/Monat
  - Sage Rechnungswesen 40,- €/Monat
  - Sage xRM 80,- €/Monat
  - Sage DMS 75,- €/Monat
  - Sage Produktion 120,- €/Monat
  - Sage HR Suite Plus auf Anfrage
  - Sage 50 nach Aufwand
  - Sage CRM nach Aufwand
  - Genesis World nach Aufwand

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

## Optionale Service-Erweiterungen für Ihre Software Wartung:

- ☐ **Unsere Dienstleistungspreise innerhalb der Geschäftszeiten**

<b>Software</b>	150,- €/h
<b>für aktive Wartungskunden</b>	120,- €/h

- ☐ **Service außerhalb der Geschäftszeiten**

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

- ☐ **Schulungen** durch unsere zertifizierten Mitarbeiter individuell nach Ihren Vorgaben

halbtags 4 Stunden	600,- €
ganztags 8 Stunden	1.200,- €
Workshop inkl. 2 Referenten	200,- €/h

- ☐ **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

**Preis für aktive Wartungskunden**  
je angefangene 15 Min. 30,- €

**Preis für Nicht-Wartungskunden**  
je angefangene 15 Min.: 37,50 €

- ☐ **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

## 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
- ☐ **20 % Dienstleistungsnachlass auf unseren aktuellen Stundensatz von 140,- €**

### 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 Antivirusbeseitigung
- ☐ **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-Mailarchivierung
- ☐ **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