

## IT Support

Wir bieten IT Support nach Aufwand, im Stunden-Abo oder zu Pauschalpreisen. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand pro angebrochene 15 Minuten. Zu Pikett-Zeiten gilt eine Mindestdauer von einer Stunde. Alle Preise exkl. MwSt.

**Nach Aufwand** Individueller Support mit Abrechnung nach Aufwand. Es gelten folgende Stundensätze:

CHF/h zu Öffnungszeiten	165.-
CHF/h Abend/Samstag	247.50
CHF/h Nacht/Sonntag	330.-

**Stunden-Abo** Sie kaufen Stunden-Pakete zu günstigeren Konditionen nach individueller Offerte. Unsere Support-Dienstleistungen werden transparent rapportiert und über das Stundenpaket abgerechnet. Die Abrechnung des Pikett-Dienstes erfolgt separat.

**Pauschal** Support zu pauschalen Konditionen an Infrastrukturen, welche von der Föllmi AG unterhalten werden.

### Beispiele

- E-Mails können nicht übermittelt werden
- Der Computer startet nicht mehr
- Einige Daten wurden versehentlich gelöscht
- Der Drucker schmiert
- Aufwand für Kleinstprojekte (bis 15 Min.)

### Voraussetzungen

- Bestehende Betriebsvereinbarung für Überwachung und Wartung
- Korrekte Meldung der Störungen via Ticket System oder Hotline

### Ausgeschlossen sind

- Support an Systemen und Applikationen, die nicht von uns betreut werden
- Projekte, Systemerweiterungen und -anpassungen
- Cyber-Attacken, Elementarschäden, Einbruch und Diebstahl
- Einsätze ausserhalb Betriebszeiten der Föllmi AG / Pikett-Dienst
- Ersatz von Geräten und Lizenzen (defektes Gerät = Projekt)

### Preise (Richtwerte)

Anzahl Clients	CHF/Mt.
≤ 5	150.-
6-10	Zzgl. CHF 30.- pro Client
> 10	Zzgl. CHF 20.- pro Client