

Firma	
Inhaber	
Strasse	
PLZ Ort	
Telefon	
Telefax	
Internet	
E-Mail	

Scheurener Straße 24  
 53572 Unkel (Rhein)  
 02224-9340-0  
 02224-9340-93  
 www.afsonline.de  
 info@afsonline.de

**Der Hardware Fullservice** vereinbart die Übertragung der gesamten Verantwortung für eine möglichst störungsfreie Systemnutzung an AFS und beinhaltet die Erbringung von folgenden Serviceleistungen während der Geschäftszeiten von AFS:

- Monatliche Überprüfung der Datensicherung und der Virenschutzsoftware, Prüfung Speicherplatz Serverfestplatten durch Fernaufschaltung auf das System
- Kostenloser Remotesupport durch Fernaufschaltung auf das System
- Bereitstellung von adäquaten Leihgeräten (außer Drucker)

Hardware Service	Anzahl	Einzel	Gesamt
je Serversystem innerhalb des Netzwerkes		75 €	
je Bildschirm– Arbeitsplatz im Netzwerk		12 €	
<b>Hardware Service monatliche Gebühr Gesamt</b>			

30 % Aufschlag bei Integration von Wochenenden & Feiertagen (jeweils 9-18 Uhr)

Der Hardware Service Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und ist ab dem 24. Monat mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von beiden Seiten kündbar. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die angegebene Monatsgebühr ist Quartalsweise im Voraus fällig. Der Auftraggeber ermächtigt AFS fällige Beträge per Lastschrift bei folgendem Kreditinstitut abzubuchen:

BLZ	Bank	Konto Nr.
-----	------	-----------

Alle angegebenen Preise verstehen sich in Euro zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer. Es gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und die jeweils aktuellen Preislisten und Leistungsbeschreibungen von AFS. Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

Ort und Datum

Auftraggeber (Unterschrift und Firmenstempel)

AFS Vertriebsbeauftragter

### Voraussetzung

Voraussetzung für die Leistungserbringung innerhalb des Full- Service Vertrages ist die Möglichkeit der Fernaufschaltung und Nutzung einer sicheren und direkten VPN Verbindung auf das Gesamtsystem des Auftraggebers (vorzugsweise per DSL oder Standleitung, mindestens ISDN). Hierfür empfehlen wir den Einsatz von Xanderik Exchange, oder bei kleineren Installationen ein entsprechendes Routersystem.

Ebenfalls ist eine Inventarliste und Beschriftung der installierten Systemkomponenten Vorort und eine aktuelle Installationsskizze bei AFS und dem Auftraggeber für Supportzwecke zu hinterlegen. Diese wird gemeinsam mit dem Auftraggeber während einer Objektbegehung erstellt. Für die betriebsfertige Einrichtung und Verfügbarkeit erforderlicher Kommunikationsdienste wie z.B. DSL, ISDN, Standleitungen, Netzwerk- und Provideranschlüsse, Strom- und EDV Verkabelung etc. hat der Auftraggeber selbst zu sorgen.

- AFS übernimmt die Beantragungformalitäten als Serviceleistung. Benötigte Informationen zur Beantragung der Anschlüsse sind vom Auftraggeber bereitzuhalten.
- AFS vermittelt auf Wunsch ein Angebot für die bauseits geforderte Verkabelung durch spezialisierte Vertragsunternehmen.

### Leistungsumfang

Mit der Aufnahme der Daten des EDV Umfeldes wird AFS den Auftraggeber auf eventuelle Mängel und Sicherheitslücken im Gesamtsystem hinweisen und mögliche Alternativen anbieten. AFS steht dem Auftraggeber im gesamten EDV Umfeld beratend zur Verfügung.

AFS wird monatlich eine präventive Systemüberprüfung durch Fernaufschaltung durchführen, um Störungen bereits im Vorfeld zu vermeiden. Erkennbare Störungen werden protokolliert und dem Auftraggeber mitgeteilt.

Der Hardware Service sorgt insgesamt für eine nahezu störungsfreie Nutzung der gesamten EDV- Anlage (gemäß Inventarisierungsliste) durch den Auftraggeber. AFS erbringt den Service zeitnah während der üblichen Bürozeiten (Montags bis Freitags jeweils in der Zeit von 9 bis 18 Uhr, optional gegen Aufpreis auch an Wochenenden und Feiertagen). Der Auftragnehmer erhält in diesem Fall für technische Störmeldungen eine **Servicerufnummer** für unsere Rufbereitschaft an Wochenenden und Feiertagen.

Auf Basis einer Störmeldung durch den Auftraggeber per Telefon, Fax oder E-Mail wird AFS die gemeldete Störung zunächst durch Fernaufschaltung auf das System analysieren und versuchen diese umgehend zu beheben. Sollten Hardwaredefekte vorliegen, die nicht per Fernaufschaltung behoben werden können, so stellt AFS binnen 24 Stunden-Versand adäquate Leihgeräte (außer Drucker) im Austausch gegen die defekte Hardware zur Verfügung. (Versandkosten sind durch den Auftraggeber zu tragen).

Zudem enthält diese Vereinbarung die Gewährleistung der möglichst störungsfreien technischen Funktion der durch AFS installierten Micros- Fidelio Anwendungen, mit Ausnahme von Hardwaredefekten und Fehlern in der Anwendung der Software oder der Software selbst. Für den Hotline- Support der Micros-Fidelio Software verfügt der Auftraggeber über einen separaten Service- und Lizenzvertrag mit Micros- Fidelio Software Deutschland GmbH direkt.

### Leistungsausschluss

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind Einflüsse auf die AFS keine Einwirkung hat, wie z.B. Leistungen Dritter, Virenbefall, höhere Gewalt, Blitz- und Überspannungsschäden, unsachgemäße Behandlung, die fehlende Verfügbarkeit von Netzwerk, Telefon- und Provideranschlüssen. AFS wird jedoch im Rahmen dieser Vereinbarung bemüht sein, einen insgesamt möglichst reibungslosen Arbeitsablauf zu gewährleisten.