

Leistungen innerhalb von Projekten:

Basisberatung: Erstgespräch ohne Angebot (max. 2-3 Stunden)	kostenlos
Ist-Analyse, Ausarbeitung Soll-Konzept, Angebot inkl. Investitionsberatung	110 €/Std.
Umfassende Beratung und Analyse für Netzwerklösungen, Ausarbeitung von Konzepten und Business-Lösungen	nach individuellem Angebot (ab 110 €/Std.)
Sicherheitsdienstleistungen/Sicherheitskonzepte	nach individuellem Angebot (ab 110 €/Std.)

- o Sämtliche Arbeitsleistungen innerhalb eines Projektes können zu einem festgelegten Stundenverrechnungssatz abgerechnet werden.

Standardleistungen außerhalb von Projekten:

• Installationen:

System-Installationen Hardware/Software (Installation kompletter Systeme im Einzelplatz)	21,00 €/AE
Netzwerkinstallationen/-anpassungen/-kontrollen/-fehlersuchen/-administration	21,00 €/AE
Softwareinstallationen	21,00 €/AE

• Sonstige Dienstleistungen:

Hardware-Wartung (Kontrolle, Reinigung, Überprüfung)	17,00 €/AE
Behebung von Softwareproblemen (Einzelsysteme)	21,00 €/AE
Reparaturen an Hardware (Einzelsysteme, Werkstattleistung)	21,00 €/AE
Hardware-Anpassungen (zum Beispiel Umbauten, Umkonfigurationen von Hardware)	21,00 €/AE
Software-Anpassungen (zum Beispiel Nachinstallationen, Einstellungen)	21,00 €/AE
Software-Wartung (zum Beispiel Virenentfernung, Entfernung von überflüssigen Dateien, Systembereinigung, Updateinstallation)	21,00 €/AE
Hotline/HelpLine/ inkl. Fernwartung über das Internet (Remotesitzung oder vergleichbar)	wie die betreffende Leistung
Programmierleistungen/-anpassungen	100 €/Std.

• Leihstellungen:

Leihstellung Monitor je nach Größe/Auflösung	ab 5,00 €/Tag
Leihstellung PC (Grundsystem, Tastatur, Maus, Bildschirm)	ab 10,00 €/Tag
Leihstellung Drucker (inkl. Verbrauchsmaterialien, aber ohne Papier)	ab 0,08 €/Seite

• Zuschläge zu den Stundensätzen für Expressreaktion (ab Zeitpunkt der Auftragserteilung, bei Vor-Ort Einsätzen zuzüglich der Fahrtzeit):

innerhalb von 6 Stunden	+ 25 %
innerhalb von 2 Stunden	+ 100 %

• Zuschläge zu den Stundensätzen (Arbeiten am Wochenende, Feiertag oder Nacharbeit):

Arbeiten in der Zeit von 22:00 Uhr – 06:00 Uhr sowie Samstags	+50 %
an Sonn- und Feiertagen	+100 %

• Fahrtkosten (Anfahrt zum Kunden (Hin- und Zurück):

für Kunden ohne gesonderten Dienstleistungs-/Servicevertrag	1,00 €/km
---	-----------

- o Wir berechnen nur die Fahrtkilometerpauschale. Die Arbeitszeit während der Fahrt wird nicht extra berechnet.
- o Die Fahrtstrecke zählt vom Mitarbeiteranstellungsort (zum Beispiel Zweigstelle) zum Kundenauftragsort. Bei Expressreaktionen wird eine Mitarbeiteraufenthaltsort-zu-Kundenauftragsort-Fahrtkilometerabrechnung erfolgen.
- o Bei mehrtägigen Arbeiten vor Ort (einschließlich Anfahrt) berechnen wir Übernachtungsspesen nach entsprechendem Nachweis. Angesetzt wird zumindest eine übliche, ansprechende Übernachtung des Mitarbeiters.

Fremdleistungen:

Sofern angeforderte Leistungen auf Grund unerwarteter Komplexität oder eingetretener Komplikationen nicht allein von der Alpha-Soft Computer Security GmbH erfüllt werden können, behalten wir uns zur Erfüllung Ihrer Anforderungen vor, externe Spezialisten hinzuzuziehen. Sofern diese von unseren Leistungssätzen abweichende Verrechnungssätze haben, werden wir Ihnen diese zur Kenntnisnahme mitteilen. Zu- und Mitarbeitern unsererseits für die Externen berechnen wir zu oben aufgeführten Konditionen.

Serviceverträge:

Serviceverträge für Hardware, Software, Netzwerk und Anwenderbetreuung bieten wir nach individuellem Angebot. Bei Hardwaretechnik bieten wir in den meisten Fällen spezielle Vor-Ort Serviceverträge direkt durch den Hersteller an. Zur Gewährleistung einer hohen IT-Verfügbarkeit empfehlen wir Ihnen dringend, einen Vor-Ort Servicevertrag abzuschließen.

Herstellergarantieabwicklung:

Die Abwicklung von Herstellergarantiefällen erfolgt im Normalfall direkt zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Hersteller. Sofern der Kunde eine Anbahnung und Abwicklung direkt über uns wünscht, gestatten wir uns pro Garantiefall eine Bearbeitungsgebühr von 25,00 € zuzüglich etwaig anfallender Versandkosten zu berechnen. Die Leistungen für etwaigen Ausbau/Einbau, Konfiguration/Anpassung, Stellung von Leih- oder Überbrückungslösungen werden wie Arbeitseinheiten abgerechnet. Leihgeräte für die Zeit der Abwicklung können - soweit vorrätig - zu den oben aufgeführten Konditionen gestellt werden.

Schulungen/Seminare:

Schulungen und Seminare bieten wir als Im-Haus-Schulungen/Seminare in unserem Schulungsraum oder als Seminare vor Ort beim Kunden an. Spezialschulungen durch Hersteller oder deren Schulungsanbieter vermitteln wir gern.

Finanzierungen/Leasing/Miete:

Gern erstellen wir Ihnen dazu ein individuelles Angebot anhand Ihrer Anforderungen.

Datenrettung:

Als autorisierter Datenrettungspartner der Firma KLDISCOVERY Ontrack GmbH (ein führendes internationales Datenrettungsunternehmen) bieten wir Ihnen alle Leistungen rund um Datenrettung und IT-Forensik an. Egal ob Ihre Daten durch Defekt, Brand, Wasser oder andere Zerstörungen beschädigt wurden, beauftragen Sie für die Rettung Ihrer wertvollen Daten gleich die kostenlose Analyse inklusive Abholung. Sie erhalten ein Festpreisangebot für Ihren Datenrettungsfall - ohne Risiko und ohne versteckte Kosten.

Entsorgung/Recycling:

Für Geräte, die unter die Entsorgungsregelungen des Elektrogesetzes (ElektroG) fallen, gelten die Vorschriften des Gesetzgebers. Im Regelfall können Endverbraucher betreffende Geräte bei einer autorisierten Altgerätesammelstelle kostenlos zur Entsorgung abgegeben. Gewerbebetriebe können ihren Elektroschrott dagegen nicht immer kostenlos entsorgen. Beauftragt der Kunde die Alpha-Soft Computer Security GmbH mit der Entsorgung, so fallen folgende Kosten dafür an:

Entsorgung von Elektrogeräten lt. ElektroG	ab 0,45 €/kg
o zuzüglich etwaig anfallender Anfahrten bei gesonderter Abholung vom Kunden	

Bei Geräten oder Komponenten mit Datenbeständen (Festplatten, Bänder, CDs/DVDs), die den Vorschriften des BDSG unterliegen, ist eine destruktive Löschung notwendig. Die Löschung erfolgt mittels destruktiven Algorithmus oder mechanisch zerstörerisch.

Festplatten	25 €/Stk.
CD/DVD	1 €/Stk.
Bänder/Tapes/ Speichersticks/Speicherkarten	7,50 €/Stk.

Sofern es vor Auftragserteilung Unklarheiten über die anfallenden Aufwendungen gibt, können Sie sich die vermeintlich entstehenden Kosten vorab bestätigen lassen.

Unsere Reaktionszeiten gelten innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von 8:00-17:00 Uhr – Montag bis Freitag. Bei Kunden mit individuellem Dienstleistungsvertrag gelten die dort geregelten Einsatz- und Leistungszeiten. Der 24.12 und der 31.12. gelten als Feiertage.

Die angegebenen Preise gelten für übliche Standard-PCs, Geräte und Zubehör ohne erschwerte Umgebungsbedingungen. Es werden lediglich die tatsächlich angefallenen Leistungen und Arbeitseinheiten (AE) berechnet. 1 AE = 15 min. – Jede angefangene Arbeitseinheit wird berechnet. Bagatellgrenze: Bei Trivialaufträgen (pro Fall), die für uns einen Aufwand von weniger als 7½ Minuten bedeuten, erfolgt keine Berechnung. Eine Splittung von Anfragen in Trivialaufträge wird nicht ausgeführt.

Es wird zugesichert, dass sämtliche Arbeiten Fachkräfte mit fundiertem Fachwissen durchführen. Werden die Arbeiten von einem Senior Consultant (mehr als 15 Jahre IT-Erfahrung oder tiefergehende Spezialisierung) durchgeführt, so beträgt der Stundenverrechnungssatz ab 110 €/Stunde.

Ist es aus technischer Sicht notwendig, weitergehende/n externe/n Spezialisten (zum Beispiel direkt vom Hersteller) hinzuzuziehen, so gelten die Verrechnungssätze dieser/s Spezialisten. Die Kosten dafür werden Ihnen vorab zur Bestätigung mitgeteilt.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Irrtümer und Änderungen jederzeit vorbehalten.