

# IT Support

Wir bieten IT Support nach Aufwand oder zu Pauschalpreisen.

**Nach Aufwand** Individueller Support mit Abrechnung nach Aufwand.

**Preise**

CHF 160 pro Stunde, exkl. MwSt.

**Pauschalsupport** 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 Kleinprojekte (bis 15 Min.)

**Voraussetzungen**

- Bestehende Betriebsvereinbarung für Überwachung und Wartung der zu supportenden Infrastruktur.
- Es gelten die Öffnungszeiten der Föllmi AG
- Korrekte Meldung der Störungen via Ticket System

**Ausgeschlossen sind**

- Support an Systemen und Applikationen, die nicht von uns geliefert oder bereitgestellt werden (Branchensoftware (z.B. SAGE, Proffix, Aeskulap), Spezialmaschinen (z.B. CNC), Telefonie etc.)
- Cyber-Attacken, Projekte und Systemanpassungen
- 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. exkl. MwSt.
≤ 5	150.-
6-10	Zzgl. CHF 30.- pro Client
> 10	Zzgl. CHF 20.- pro Client