

LEISTUNGSSTARK



IT-Service-Management

M 9 4

GARANTIEGARANT

Die M94-Garantieverlängerung



Strenge Qualitätsprüfung garantiert.

Alle von uns vertretenen Produkte werden nach modernsten Fertigungsmethoden hergestellt. Aufgrund unserer strengen Qualitätsprüfung entsprechen die Produkte dem aktuellen Stand der Technik.

Wir bieten Ihnen eine Garantieverlängerung auf drei Jahre mit den auf Ihre Anforderungen abgestimmten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten auf unsere gesamte Hardware an!

Sie können bereits beim Kauf von Neugeräten die Verlängerung der Garantie erwerben. Dadurch gewähren wir Ihnen die Langlebigkeit Ihrer Produkte und die Sicherheit vor Kosten im Servicefall. Reparaturpreise stehen heute im ungünstigsten Verhältnis zum Wert eines Produktes. Nicht selten machen daher Reparaturkosten bis zu 80% des Neukostenpreises aus. Überlassen Sie das Kostenrisiko doch einfach uns.

Gesetzliche Gewährleistung.

Mängelansprüche stehen dem Käufer lediglich gegenüber dem Verkäufer zu. Dies gilt grundsätzlich für einen Zeitraum von 24 Monaten ab Lieferung. Dabei muss der Käufer beweisen, dass der Mangel bereits bei Lieferung vorhanden war.

Nur wenn der Käufer das Produkt ausschließlich für private Zwecke erwirbt, wird in den ersten 6 Monaten vermutet, dass der Fehler bereits bei Lieferung vorhanden war.

Aufgepasst – notiert.

Ein nach Lieferung auftretender Defekt des Produktes stellt regelmäßig keinen gewährleistungsrechtlich relevanten Mangel dar. Zudem beinhaltet die gesetzliche Regelung weder ein definiertes Service-Level noch einen Vor-Ort-Service.

Produkt Garantie	Standard Gewährleistung	3 Jahre Verlängerung Standard	3 Jahre Verlängerung 4 Std. Reaktionszeit	3 Jahre Verlängerung 2 Std. Reaktionszeit
Dauer	6 ² /24 ³ Monate	36 Monate	36 Monate	36 Monate
Leistung	Bring-in-Service	Vor-Ort-Service	Vor-Ort-Service	Vor-Ort-Service
Reaktionszeit	entfällt	Nächster Arbeitstag	4 Stunden	2 Stunden
Wiederherstellung ¹	7 Arbeitstage ¹	3 Arbeitstage ¹	2 Arbeitstage ¹	Nächster Tag ¹ oder Ersatzgerät
Stundenlohn	enthalten	enthalten	enthalten	enthalten
Ersatzteile	enthalten	enthalten	enthalten	enthalten
Anfahrt	entfällt	enthalten	enthalten	enthalten
Aufpreis für 36 Monate	entfällt	12% vom Neupreis	30% vom Neupreis	48% vom Neupreis
Aufpreis 4. Jahr	entfällt	10% vom Neupreis	20% vom Neupreis	25% vom Neupreis

1 = soweit Ersatzteil bei Hersteller verfügbar 2 = bei gewerblicher Nutzung 3 = bei privater Nutzung

Serviceleistungen	
M94-Garantieverlängerung	
Vor-Ort-Service	
Feste Reaktionszeiten	
3 Jahre	
Schnelle Reparaturzeiten	
Gesetzliche Gewährleistung	
Gewerbliche Nutzung	Nur bei privater Nutzung
	Bring-in-Service
Privater Nutzung	Keine Reaktionszeiten
	Beweisumkehr ab 6. Monat

1 Jahr 2 Jahre 3 Jahre

SERVICE À LA CARTE

M94-Hotline – der First Class Support, schnell und kompetent.

Unser Support leistet qualitativ anspruchsvolle telefonische Unterstützung – bei Bedarf rund um die Uhr. Dies gilt für die gesamte Produktpalette PC-Hardware, MS-Software, Internet usw. Wir (CNA, MCP, MCSE) sind nur einen Anruf entfernt und erst dann zufrieden, wenn Sie es sind.

- Unbegrenzte Callanzahl.
- Abrechnung nach autorisierten Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen und eingesetzter Software.
- Der Service kann über Telefon, Fax und E-Mail angefordert werden, Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 18.00 Uhr, Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr. Außerhalb dieser Zeit steht ein Notdienst zur Verfügung.

Produkt	Beschreibung	Reaktionszeit	Preis pro Gerät (pro Jahr)
PCShotline für MS-Produkte	Desktop	4 Stunden	420,00 €
PCShotline für MS-Produkte	Server	4 Stunden	2.160,00 €

Sie benennen einen Mitarbeiter und dessen Vertreter, der autorisiert ist, die Hotline in Anspruch zu nehmen. Zusätzliche Mitarbeiter können mit einem Zuschlag von 15% autorisiert werden.

PCSpont – die Hotline-Versicherung für den individuellen Fall (von 8.00 - 18.00 Uhr)		
Außerhalb dieser Zeiten gelten die optionalen Leistungen. Pro Anruf und je nach Schwierigkeitsgrad werden 1 bis 4 Guthaben-Punkte abgerechnet.		
Diese Kategorien stehen dabei zur Auswahl:		
Desktop Betriebssystem, Office, Hardware	>	1 Punkt
Server Betriebssystem, Hardware, Router	>	2 Punkte
Server Applikation, Sage, Router	>	3 Punkte
Entwicklung / Visual Studio	>	4 Punkte
Produkt	Reaktionszeit	Preis (pro Punkt)
PCSpont	4 Stunden	40,00 €
Bitte beachten Sie: Reaktionszeitverkürzung und Service außerhalb der normalen Arbeitszeiten verursachen zusätzliche Kosten.		



WELLNESS FÜR IHRE EDV

PCScomein & PCScare

Minimieren Sie Datenverluste durch professionelle Reinigung.

Auch wenn Sie Ihre Hardware nicht bei uns erworben haben, können Sie bei uns einen Reaktionszeitvertrag abschließen. Wir bieten Ihnen für jede noch so spezifische Anforderung die entsprechende individuelle Lösung.

PCScomein1 · PCScomein2 · PCScomein3 Bei einem Problem helfen wir Ihnen unverzüglich mit PCScomein & PCScare. Minimieren Sie Datenverluste durch professionelle Reinigung mit unserem Vor-Ort-Service. Nach Ihrer Mitteilung schicken wir Ihnen einen zuverlässigen und fachlich versierten Mitarbeiter unseres Serviceteams. Mit unserer Unterstützung reduzieren Sie den Zeitraum der Workflowunterbrechung und sparen dabei Kosten.

PCScare1 · PCScare2 · PCScare3 Wir reinigen Ihre EDV-Hardware von innen und außen. Wir kontrollieren Ihr Betriebssystem und spielen neueste Sicherheits-Updates auf.

Beschreibung	PCScomein1	PCScomein2	PCScomein3
Vertragslaufzeit	12 Monate	12 Monate	12 Monate
Leistung	Vor-Ort-Service	Vor-Ort-Service	Vor-Ort-Service
Reaktionszeit	Nächster Arbeitstag	4 Stunden	2 Stunden
Stundensatz	100,00 €	100,00 €	100,00 €
Ersatzteile	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand
Anfahrt	nach Aufwand	nach Aufwand	nach Aufwand
Preis (pro Jahr und Gerät)	240,00 €/Gerät	600,00 €/Gerät	1.200,00 €/Gerät

Beschreibung	PCScare1 für Arbeitsplatz	PCScare2 für Server	PCScare3 für große Server
Vertragslaufzeit	12 Monate	12 Monate	12 Monate
Vor-Ort-Einsätze (pro Jahr)	4	6	12
Preis (pro Jahr und Gerät)	420,00 €/Gerät	1.188,00 €	2.148,00 €

Einzel-Expressentstörung und Einsätze außerhalb der normalen Arbeitszeiten erzeugen zusätzliche Kosten!

UNSERE LEISTUNGSPREISE

Unsere Mitarbeiter besitzen die unterschiedlichsten Herstellerautorisierungen. Diesbezüglich lassen sich die Stundensätze individuell errechnen.

Mitarbeiter	Qualifikation	Stundensatz	Tagessatz ¹	Tagessatz Projekt ²
Systemspezialist MS	MCSE	150,00 €	1.200,00 €	1.000,00 €
Systemspezialist ERP	div. Hersteller-Zertifizierungen	150,00 €	1.200,00 €	1.000,00 €
Programmierer	Software Architekt	190,00 €	1.500,00 €	1.250,00 €

Produkt	Beschreibung	Tagessatz ¹	Tagessatz Projekt ²
Workshops & Consulting	Sie benötigen eine globale EDV-Beratung, eine Produktauswahl für unternehmensweite EDV-Infrastruktur oder Außenstellenanbindung? Unsere Spezialisten erarbeiten Ihnen gerne für jede Anforderung eine gesamtwirtschaftlich sinnvolle Lösung.	1.200,00 €	1.000,00 €

1 = Der Tagessatz gilt für max. 8 Stunden. Ab 5 Stunden wird nach Tagessatz abgerechnet. 2 = Mindestens 5 Tage. Außerhalb der üblichen Arbeitszeit werden die unten angeführten Zuschläge berechnet.

Wochentag	Servicezeiten	Zuschlag
Mo - Fr	8.00 - 18.00 Uhr	entfällt
Mo - Fr	18.00 - 22.00 Uhr	+ 50%
Mo - Fr	22.00 - 08.00 Uhr	+ 100%
Sa	8.00 - 18.00 Uhr	+ 50%
Sa	ab 18.00 Uhr	+ 100%
So / Feiertage		+ 100%

Produkt	Kostenpauschale
Anfahrt	Hin- & Rückfahrt 1,00 €/km + 50% vom Stundensatz



IT-SERVICE-MANAGEMENT

IT-Profis für Sie im Einsatz bei der Optimierung Ihrer IT-Landschaft.

IT-Consulting

Wir stellen für Sie, je nach Projektkomplexität und Volumen, individuell ein Team aus IT-Spezialisten zusammen, welches exklusiv auf Ihre Systemstruktur sowie Ihre Leistungsanforderungen zugeschnitten ist. Besonders durch unsere zielgerichtete Planung und unsere konsequente Umsetzung wird eine maximale Verfügbarkeit Ihrer IT-Infrastruktur garantiert.

Homogene wie auch heterogene IT-Landschaften gehören ebenfalls zu unserem täglichen Geschäft. Mit zunehmender Komplexität Ihrer IT-Infrastruktur benötigen Sie Experten, die Ihren IT-Betrieb optimieren, und die sich um Server, Netzwerk, Speicher und Organisation professionell kümmern.

Hier sind Sie bei unseren Spezialisten genau richtig. Diese erbringen nicht nur Leistungen, sondern gestalten auch für Sie individuelle, auf Ihren Bedarf und Anforderungen zugeschnittene Lösungen. Vom Server-System über das sichere Netzwerk bis hin zum Betriebssystem.

Unser Service umfasst die bedarfsgerechte Planung und Konzeption wie auch die Implementierung bis zum letzten Schalter. Klassische Projekte reichen von der kurzfristigen Intensivberatung, die Ihnen hilft, Hardware schnell unternehmensweit zu implementieren, bis hin zu längerfristigen Engagements, die Lösungen mit neuesten IT- und Integrations-Technologien beinhalten.



PROJEKTMANAGEMENT & SYSTEMINTEGRATION

Die Schlüssel zum Erfolg

Projektmanagement

Bei jeder Art von neuen Implementierungen kommt ein sinnvolles Projektmanagement zum Tragen. Wir stellen Ihnen einen Projektleiter zur Seite, um mit Ihnen gemeinsam einen Projektplan zu entwickeln, Ihnen Berichte über den aktuellen Stand zu geben und notwendige Ressourcen zu ermitteln.

Bei der Analyse der IT-Funktion und des Anforderungskataloges legen wir besonderen Wert auf:

- Realisierung kundenspezifischer Lösungen
- Erstellen von Pflichtenheften und Notfallhandbüchern
- Projektmanagement und Dokumentation
- Erstellen und Durchführung von Backup-Konzepten
- Disaster-/Recovery-Tests im eigenen Rechenzentrum
- Planung und Umsetzung von RZ-Umzügen
- Systemintegration



Wir erarbeiten und entwickeln in Zusammenarbeit mit Ihnen Lösungen rund um die IT – ganz nach Ihren Bedürfnissen.

- Herstellerunabhängige Empfehlung geeigneter Produkte
- Integration vorhandener und neuer Hard- und Softwarekomponenten
- Physische Migration durch System Up-/Downgrades
- Inbetriebnahme neuer Systeme

LEISTUNGSSTARK
IT-Service-Management



M94 GmbH

Merscheider Str. 94a
42699 Solingen

Tel.: +49 (0) 212 26799-0
Fax: +49 (0) 212 26799-99

info@m94.de
www.m94.de