

# IT Support

Ob nach Aufwand, im Stunden-Abo oder zu Pauschalpreisen: Unser IT Support passt sich Ihren Bedürfnissen an. Wir bieten schnelle Hilfe bei alltäglichen IT-Problemen – klar kalkulierbar und professionell ausgeführt. Dank transparenter Abrechnung und klaren Service Levels behalten Sie jederzeit den Überblick.

## Nach Aufwand

Individueller Support mit Abrechnung nach Aufwand.

Es gelten die folgenden Stundensätze.

	Preis / Stunde
Zu Öffnungszeiten	CHF 165.-
Abend / Samstag	CHF 247.50
Nacht / Sonntag	CHF 330.-

## Stunden-Abo

Profitieren Sie von günstigeren Konditionen beim Kauf von Stunden-Paketen nach individueller Offerte.

Unsere Support-Dienstleistungen werden transparent rapportiert und über das gebuchte Stunden-Paket abgerechnet. Die Abrechnung des Pikett-Dienstes erfolgt separat.

## Pauschal

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

### Zum Beispiel:

- E-Mails können nicht übermittelt werden
- Computer startet nicht mehr
- Daten versehentlich gelöscht
- Drucker schmiert
- Aufwand für Kleinstprojekte (bis 15 Minuten)

### Voraussetzungen

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

Anzahl Clients	Preis/ Monat (Richtwert)
Bis und mit 5 Clients	CHF 150.-
6 – 10 Clients	zzgl. CHF 30.- / Client
Ab 11 Clients	zzgl. CHF 20.- / Client

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

### Hinweis

Die Abrechnung erfolgt pro angebrochene 15 Minuten.  
Zu Pikett-Zeiten gilt eine Mindestdauer von einer Stunde.  
Alle Preise exkl. MwSt.