

Übersicht Dienstleistung, Garantie und Service

Die Dienstleistungen der HKEDV werden nach tatsächlich geleisteten Stunden in 15min. Einheiten abgerechnet, dabei staffeln wir die Stundensätze nach Qualifikation, 50,- € für Techniker, 80,- € für Fachinformatiker, 100,- € für Senior Betreuer sowie Mac Spezialisten und 125,- € für den Geschäftsführer und Arbeiten im Bereich SAN Storage und Blackberry Enterprise Server.

Außerhalb der regulären Arbeitszeit Montag bis Freitag zwischen 8:30 und 18:00 Uhr, sowie an Wochenenden oder Feiertagen berechnen wir einen Aufschlag von 40,- € je angefangene Stunde.

Ohne laufenden Wartungsvertrag berechnen wir ausserhalb der regulären Arbeitszeit einen Aufschlag von 120,- € je angefangene Stunde.

Arbeiten im Linuxumfeld werden von unseren qualifizierten Mitarbeitern mit einem Stundensatz von 120,- € abgerechnet.

Außerhalb der regulären Arbeitszeit Montag bis Freitag zwischen 8:30 und 18:00 Uhr, sowie an Wochenenden oder Feiertagen berechnen wir einen Aufschlag von 60,- € je angefangene Stunde.

Fahrtkosten werden innerhalb Düsseldorfs nicht berechnet, außerhalb Düsseldorfs berechnen wir 0,5 € pro km. Die Fahrzeit wird mit dem halben Stundensatz abgerechnet, ein Termin dauert also von Abfahrt bei uns bis zur Abfahrt beim Kunden. Entsprechende Eintragungen werden auf unseren Stundenzetteln gemacht und dem Kunden bei Arbeitsende zur Unterschrift vorgelegt. Telefonsupport oder Fernwartung berechnen wir für umfangreichere Arbeiten in 15min. Einheiten.

Nach jedem Arbeitseinsatz senden unsere Mitarbeiter eine QM-Mail an die vorher definierten Empfänger beim Kunden, dadurch ist eine zeitnahe Information der Entscheidungsträger gegeben und die Nachverfolgbarkeit der Arbeiten z.B. zur Rechnungskontrolle ist wesentlich vereinfacht.

Kabel, Anschlussmaterial und Kleinteile werden nach tatsächlichem Verbrauch abgerechnet. Bei nicht ab Lager lieferbarer Ware berechnen wir den Versandkostenanteil den uns der Hersteller oder Distributor in Rechnung stellt zum Selbstkostenpreis weiter. Es gelten unsere AGB. Die Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt. Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

Garantieleistungen der Hersteller geben wir in vollem Umfang weiter, auch über den gesetzlichen Rahmen von 1 bzw. 2 Jahren hinaus.

Die Garantiezeit für Arbeitsplatzrechner aus eigener Produktion beträgt zwei Jahre, für Server drei Jahre.

Von der Hardwaregarantie ausgenommen sind Lüfter und Geräte, die unsachgemäß behandelt wurden z.B. durch mechanische Beschädigung, Verschmutzung oder Abdeckung der Lüftungsschlitze.

Notebook- und Peripheriehersteller bieten häufig nur eine Basisgarantie von 1 Jahr für gewerbliche Kunden, in der Regel können wir dann Garantieverlängerungen anbieten, die diesen Zeitraum auf 2, 3 oder sogar 4 Jahre ausdehnen.

Wichtig: Unsere kostenlosen Garantieleistungen beziehen sich auf die Reparatur der Hardware in unserer Werkstatt und beinhalten keine Wiederherstellung von Software und/oder Daten nach einem Festplattenausfall. Ein Vor-Ort-Service ist auch im Garantiefall kostenpflichtig und wird nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet. Damit stellen wir sicher, dass dem Kunden im Falle eines Falles bestmögliche und umfassende Unterstützung gewährt wird.

Komplett kostenlos ist natürlich die Reparatur defekter Hardware innerhalb der Garantiezeit bei uns in der Werkstatt.

Sollten dabei kostenpflichtige Arbeiten notwendig werden wie z.B. eine Imagesicherung oder eine Neuinstallation der Software, stimmen wir diese Maßnahmen natürlich vorher ab. Auf Wunsch können wir defekte Geräte auch durch den DPD abholen lassen (kostenpflichtiger Pickup-Service).

Ziel unserer Dienstleistung ist die Zufriedenheit unseres Kunden, das heißt für uns den dauerhaft zuverlässigen Betrieb der Kunden IT zu sichern.

Daher raten wir zu regelmäßigen Kontrollen der Datensicherung und der sicherheitsrelevanten Bereiche Virenschutz, Firewall und Security Updates.

Gerne unterbreiten wir Ihnen dazu konkrete Vorschläge mit günstigen Pauschalen.