

## Knowledge-Base (KB16K0001)

Autor: Heining, Christian  
Verfasst am: 10.12.2016  
Internet: www.edvq.de  
Telefon: 09682 894900

### Erklärung Supportvertrag für PCs/Notebooks:

**Frage:** Was ist im EDVQ-Supportvertrag für PCs/Notebooks enthalten?

**Antwort:**

EDVQ leistet Support per Telefon, E-Mail, Fernwartung und Vor-Ort für:

- Rund um die Hardware, inkl. Monitor, jedoch nur mit aktiver Garantie!
- Betriebssystem Windows 10 Home, Pro
- Basissoftware (Adobe Reader, Browser, Virenschutz)
- MS-Office (Word, Excel)
- E-Mail (Thunderbird, Outlook)
- Neuinstallation, inkl. Ersteinrichtung und System-Integration (1x pro Jahr)
- Sicherung/Rücksicherung

**Genereller Hinweis:**

Bitte lassen Sie das System (PC, Notebook) von Mittwoch auf Donnerstag laufen, damit die Windows Updates in Ruhe installiert werden können!

**Nicht enthalten sind Ersatzteile, Fragen und Support zu:**

- Ersatzteile, wenn sich das System außerhalb der Garantie befindet.
- Spezialsoftware (Rechnungsprogramme aller Art, Bildbearbeitung, Programmierung usw.)
- Virtualisierung (z.B. für das alte System)
- An- und Abfahrtskosten

**Voraussetzung:**

- Herstellergarantie oder Wertgarantie
- Sicherung auf externe Festplatte
- Virenschutz (WEBROOT)

**Kontakt Technik: Nachfrage zum Auftrag, IT-Support, Vor-Ort-Service**  
**Telefon:** (09682) 89490-05  
**E-Mail:** technik@edvq.de

**Wichtiger Hinweis für die Zeit vom 01.11 bis 15.01 des jeweiligen Jahres:**

Unsere Erfahrung der letzten 20 Jahre haben gezeigt, je besser Ihre Systeme über das Jahr hinweg gewartet wurden, je besser laufen die Systeme zum Jahresende. Helfen Sie mit, dass das Jahresende ruhig und besinnlich zu Ende geht.

Ihr EDVQ-Team