

FAX: +49 8382 9479826



Supportanforderung

In der heutigen Geschäftswelt werden immer komplexere Anforderungen an Sie gestellt: mehr Zuverlässigkeit, mehr Flexibilität und ein noch höherer Return on IT.

Das GepaNet Customer Support Services Portfolio hilft Ihnen dabei, diese Anforderungen zu erfüllen. Um Ihren Bestellvorgang rasch und effizient durchführen zu können, füllen Sie bitte diese Supportanforderung aus. Dies erhöht die Transparenz und die problemlose Zusammenarbeit im Bereich Support & Technik.

Diese Anforderung ist für Sie wie für uns ein hilfreiches Instrument, deshalb bitten wir Sie die gewünschte Dienstleistung zu markieren und das ausgefüllte Formular per Fax an uns zu senden. Somit können wir Sie mit minimaler Verzögerung optimal unterstützen. Der Support bietet Ihnen eine Unterstützung für spezifische Probleme, die während der Verwendung von GepaNet Produkten auftreten. Der Support kann beim Auftreten eines Problems genutzt werden. Ein „Problem“ wird hier als eine einzelne Supportanforderung, und die zur Lösung erforderlichen Aufgaben, definiert. Eine einzelne Supportanforderung ist ein Problem, das nicht in weitere einzelne Anforderungen zerlegt werden kann.

Supportanforderer

Firma		Ansprechpartner:	
Abteilung:		Telefonnummer:	
Straße:		Faxnummer	
PLZ Ort:		E-Mail	
Geschäftsleitung:		Handelsregister	
Problembeschreibung:			

Hiermit bestellen wir folgende kostenpflichtige Dienstleistung exkl. MwSt. Ausgeschlossen sind Ersatzteile.

- Einen Service-Techniker bei Ihnen vor Ort (nach Aufwand) 150,00€/h + 1,25€/km
gewünschter Termin: _____.____.____ (vorbehaltlich Verfügbarkeit)
- Telefon Support Stunden (nach Aufwand) 150,00€/h
- In-House/E-Mail Support Stunden (nach Aufwand) 120,00€/h
- zzgl. Express Pauschale 24 (Support innerhalb 24 Arbeitsstunden) einmalig 150,00 €
- zzgl. Express Pauschale 8 (Support innerhalb 8 Arbeitsstunden) einmalig 300,00 €
- Zuschlag Werktage nach 17 Uhr und Samstag 50 %
- Werk-, Samstag zwischen 20 und 9 Uhr sowie Sonn- und Feiertage 100 %

Umfang und Ziel der von GepaNet durchzuführenden Supportleistungen bestimmen sich ausschließlich nach dem zwischen dem Kunden und GepaNet schriftlich vereinbarten Auftrag. Mündliche Abreden werden nur dann Bestandteil des Leistungsumfanges, wenn sie von GepaNet schriftlich bestätigt worden sind. Sollte eine Partei im Verlaufe der Durchführung einer Leistung feststellen, dass eine Änderung des ursprünglich festgelegten Leistungsumfanges notwendig oder sinnvoll ist, so teilt sie dies der anderen Partei unter Angabe der Gründe unverzüglich mit. In einem solchen Fall werden sich die Parteien über die Durchführung der vorgeschlagenen Leistungsänderung sowie über die möglichen Auswirkungen auf Leistungszeit und Leistungsvergütung untereinander abstimmen. GepaNet ist erst dann zur Durchführung einer Leistungsänderung verpflichtet, wenn sie dieser schriftlich zugestimmt hat. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist ausschließlich der Geschäftssitz von GepaNet. Servicefenster: Montag – Freitag von 9 bis 17 Uhr. Für die Anfahrt berechnen wir die schnellste Route nach google-maps.

Bitte senden sie diesen Supportauftrag mit Firmenstempel und Unterschrift an die Fax-Nummer +49 8382 9478926. Mit ihrer Unterschrift bestätigen sie die Kostenübernahme.

Teststellungsnehmer	Nur für interne Vermerke
Datum / Unterschrift / Firmenstempel	Freigabe