

## Supportanforderung GepaNet GmbH

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

Die GepaNet Professional Services helfen 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 oder E-Mail 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 der von uns unterstützten Produkte auftreten.

### Supportanforderer

Firma		Ansprechpartner	
Abteilung		Telefonnummer	
Straße		Faxnummer	
PLZ Ort		E-Mail	
Geschäftsleitung		Handelsregister	
Problem- beschreibung			

Hiermit bestellen wir folgende kostenpflichtige Dienstleistung exkl. MwSt. Benötigte Hardware, Software und Lizenzen werden extra berechnet.

Support-Art				EUR/h
<input type="checkbox"/> Bring-In Service o. RZ		<input type="checkbox"/> E-Mail Support o. RZ		140 €
<input type="checkbox"/> VorOrt Service o. RZ 1,00 EUR/gef. Km		<input type="checkbox"/> Telefon Support o. RZ	<input type="checkbox"/> E-Mail Support RZ 96h	150 €
<input type="checkbox"/> VorOrt Service RZ 96h 1,05 EUR/gef. Km		<input type="checkbox"/> Telefon Support RZ 96h	<input type="checkbox"/> E-Mail Support RZ 48h	160 €
<input type="checkbox"/> VorOrt Service RZ 48h 1,10 EUR/gef. Km		<input type="checkbox"/> Telefon Support RZ 48h	<input type="checkbox"/> E-Mail Support RZ 24h	170 €
<input type="checkbox"/> VorOrt Service RZ 24h 1,15 EUR/gef. Km		<input type="checkbox"/> Telefon Support RZ 24h	<input type="checkbox"/> E-Mail Support RZ 8h	180 €
<input type="checkbox"/> VorOrt Service RZ 8h 1,20 EUR/gef. Km		<input type="checkbox"/> Telefon Support RZ 8h	<input type="checkbox"/> E-Mail Support RZ 4h	190 €
<input type="checkbox"/> Zuschlag Werkzeuge vor 8 Uhr, nach 17 Uhr, Freitag nach 13 Uhr und Samstag				50%
<input type="checkbox"/> Zuschlag Werkzeuge und Samstag zwischen 20 und 7 Uhr sowie Sonntage				80%
<input type="checkbox"/> Feiertage und Nacharbeit zwischen 0 Uhr bis 4 Uhr				130%
<input type="checkbox"/> Dienstleistungspaket mit Service Level Agreement. Paketpreis: 4400 EUR: Dienstleistungswert: 5000 EUR				
Anfahrt: Schnellste Route Google-Maps. Ab 200km erhalten Sie 10% ab 400km 20% Fahrtkostenrabatt				

Alle Dienstleistungen verstehen sich zuzüglich Spesen, Reisenebenkosten, Übernachtungskosten und MwSt. Diese individuelle, wissensintensive Kunden-Unterstützung oder auch vom Kunden gestarteten Remote-Support-Sitzungen werden von der GepaNet GmbH als Dienstleistung (Professional Service) nach Zeit erbracht. Die Abrechnung der von der GepaNet GmbH durchgeführten Supportleistungen bemisst sich nach dem tatsächlichen Zeitaufwand. GepaNet ist erst dann zur Durchführung einer Dienstleistung verpflichtet, wenn sie dieser schriftlich zugestimmt hat. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Geschäftssitz der GepaNet GmbH. Im Übrigen gelten die AGB der GepaNet GmbH.

Serviceannahme-Fenster: Montag – Donnerstag von 8 bis 17 Uhr Freitag 8 bis 12 Uhr. Die Reaktionszeiten laufen in den jeweils ausgewählten Supportarten.

Bitte senden sie diesen Supportauftrag mit Firmenstempel und Unterschrift an die Fax-Nummer +49 8382 9478926 oder E-Mail: support@gepanet.com. Mit ihrer Unterschrift bestätigen sie die Kostenübernahme.

Supportanforderer   Datum / Unterschrift / Firmenstempel	Nur für interne Vermerke Auftrag: Freigabe: Termin:
---	--