

Informationen zum Supportauftrag

VOMATEC Innovations GmbH
Riegelgrube 7
55543 Bad Kreuznach
GERMANY
Telefon: +49 671 796140-0
Telefax: +49 671 796140-10
Web: www.vomatec.de
E-Mail: info@vomatec.de

Durchführung von VOMATEC Support

Sehr geehrte Damen und Herren,

in folgenden Fällen entstehen Kosten für die Inanspruchnahme des VOMATEC Supports:

- für Kunden ohne einen Produkt-Servicevertrag
- für Kunden mit Produkt-Servicevertrag der Leistungsstufen L1 und L2, für telefonischen Support außerhalb der vertraglich geregelten Zeiten.
- Für Kunden mit einem Produkt-Servicevertrag für Leistungen, die nicht im Servicevertrag beinhaltet sind, (z.B. das Wiederherstellen von Daten, die erforderlichen Maßnahmen zur Systemherstellung, sofern Sie nicht durch VOMATEC verschuldet wurden, der Installationssupport bei einem Systemwechsel).
- Installationssupport, z.B. bei der Umstellung von ARIGON® auf ARIGON® PLUS

Kosten (auf Rechnung):

Alle Arbeiten und Leistungen, die zur Problemlösung nötig sind (auch Recherche, Beratung und Beantwortung von Anwenderfragen) werden je 5 Minuten mit 10,- EUR (11,90 EUR inkl. MwSt.), mindestens jedoch mit 20,- EUR (23,80 EUR inkl. MwSt.) berechnet.

Sollte sich das Problem als Softwarefehler erweisen, ist die Bearbeitung im Rahmen der Gewährleistungsfrist (12 Monate) kostenfrei.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Support-Team
VOMATEC Innovations GmbH

Support-Auftrag

An VOMATEC Innovations GmbH, Bad Kreuznach
Fax-Nr: 0671 / 796140-10
Seiten: 1

Wir beauftragen die VOMATEC Innovations GmbH mit der Durchführung kostenpflichtiger Supportleistungen zu folgendem Softwareprodukt oder folgender Dienstleistung:

ARIGON® PLUS ARIGON® VOMATEC® SSA VOMATEC® Stabskommunikation

Dienstleistung: _____

Inhouse-Support (z. B: Telefonsupport, Support per Remote-Aufschaltung)

Vor-Ort-Support (zzgl. Spesen und Fahrtkosten)

Betrifft Software-Modul/Bereich: _____

Problembeschreibung: _____

Auftraggeber/Kunde: _____

Name Ansprechpartner

E-Mail Ansprechpartner

Wunschtermin (Tag / Uhrzeit)

ggf. Telefonnummer für Hotline-Rückruf

Datum

Unterschrift des Auftraggebers

- Wir möchten gerne Informationen zum VOMATEC Produkt-Service
- Wir möchten gerne Informationen zu VOMATEC Schulungen
- Wir möchten gerne Informationen zu weiteren VOMATEC Produkten

von VOMATEC Innovations auszufüllen:

Auftragseingang am: _____

Auftragsnummer: _____

Nummer Supportfall: _____

Kundennummer: _____

Rechnungs-Nr.: _____