

Ticket Support Formular

Firma: _____
Name, Vorname: _____
Straße: _____
PLZ und Ort: _____
Telefon / Fax: _____
e-mail: _____

Es stehen Ihnen folgende Zeittickets zur Auswahl:

1er Support Ticket (30 min) Euro 60,00*

Ein Ticket beträgt 30 Minuten. Jede angefangene ½ Stunde wird mit einem Ticket berechnet. Nicht in Anspruch genommene Tickets verlieren ihre Gültigkeit 1 Jahr nach Kaufdatum. Die Ticket-Rechnung zzgl. MwSt. ist innerhalb von 14 Tagen fällig. Die Ticketunterstützung beinhaltet folgende Leistungen:

- Unterstützung bei Remote Konfiguration über IP
- Ausarbeitung von Lösungen und Konfigurationsanleitungen
- Diagnose und Verifizierung von Service-Anfragen

Servicezeiten: Werktags Montag – Freitag 9:00 bis 17:00 Uhr

*Die oben genannten Preise verstehen sich netto, zuzüglich der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Neo-One.

Kurze Fehlerbeschreibung:

Ort, Datum

rechtsgültige Unterschrift / Firmenstempel

Besondere Geschäftsbedingungen für technischen Support im Rahmen des kostenpflichtigen Ticketsystems

1. Geltungsbereich

Neo-One Inh. Stefan Dahler (im folgenden Neo-One) erbringt als Dienstleistung die telefonische Unterstützung, ggf. Fernkonfiguration und den Einsatz von Technikern vor Ort zum Support aktiver Netzwerkkomponenten auf Grundlage dieser besonderen Geschäftsbedingungen sowie ihrer allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die besonderen Geschäftsbedingungen für den technischen Support ergänzen die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Neo-One.

2. Definition der Dienstleistung

Neo-One leistet im Rahmen des Supports technische Unterstützung bei der Konfiguration der Netzwerkkomponenten, wartet sie im Betrieb oder analysiert und diagnostiziert Probleme. Diese Dienstleistung ist als Hilfestellung ohne Garantie des vom Kunden gewünschten Erfolgs anzusehen. Die Dienstleistung ist hier ein angemessenes Bemühen zur Herbeiführung von Problemlösungen. Diese Dienstleistung beinhaltet jedoch nicht, dass eine Problemlösung herbeigeführt werden muss.

3. Leistungszeit / Leistungserfolg

Soweit nicht anders vereinbart schuldet Neo-One Leistungen ausschließlich an Werktagen in der Zeit von 9.00 bis 17:00 Uhr. An Feiertagen, die in Nordrhein-Westfalen gelten, werden keine Dienstleistungen angeboten. Zur Beantwortung von Anfragen räumt der Kunde eine angemessene Reaktionsfrist ein.

4. Nebenkosten

Telefon-, Fax- und Onlinekosten, die im Rahmen der Nutzung der Supporteinheiten anfallen, sind inbegriffen. Bei Einsätzen von Technikern vor Ort fallen Fahrtkosten zu € 0,30 zzgl. MwSt. pro zurückgelegten Kilometer an. Zusätzlich wird die Anfahrtzeit mit dem halben Technikerstundenverrechnungssatz fakturiert. Durch PKW-Staus oder Verspätungen öffentlicher Verkehrsmittel anfallende Zeiten werden nicht berücksichtigt.

5. Haftung

5.1. Neo-One haftet nicht für Datenverluste oder Arbeitszeitausfall die durch oder während des Supports entstehen. Der Auftraggeber hat stets aktuelle Sicherungskopien anzufertigen und vorzuhalten. Bei kritischen Infrastrukturen hat der Auftraggeber den Auftragnehmer umfassend zu informieren.

5.2. Die Verantwortung für den einwandfreien Betrieb der Geräte obliegt, soweit keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden, stets dem Betreiber. Dieser ist angehalten, die entsprechenden Warnhinweise der entsprechenden Hersteller in den Handbüchern der Geräte zu beachten.

6. Versand von Nachrichten

Die Versendung von Daten oder Nachrichten erfolgt unverschlüsselt, soweit nichts Anderes vereinbart ist. Der Kunde bestätigt mit Vertragsschluss, auf die Gefahr des Abfangens von Daten bzw. der Entschlüsselung von Daten bei der Übertragung hingewiesen worden zu sein.

Krefeld, November 2017