

Rechnungsanschrift

Firmen- / Institutsname	
Kundennummer (Bankleitzahl)	Abteilung
Ansprechpartner	Straße + Hausnummer
Postleitzahl + Ort	Telefon
E-Mail-Adresse	

Mit wem soll die Kontaktaufnahme erfolgen?

- Die Kontaktaufnahme soll mit der Rechnungsanschrift erfolgen
- Die Kontaktaufnahme soll mit dem diesem Kontakt erfolgen

Firma _____
 Ansprechpartner _____
 Telefon _____
 E-Mail _____

Sollen alle E-Mails an den Kunden in Kopie an die Sparkasse gesendet werden?

- Nein
 - Ja
- Ansprechpartner SPK _____

E-Mail-Adresse _____

Seite 2 von 4

Vertragsunterzeichnung

Hiermit bestellen wir verbindlich, unter Anerkennung der AGB und der Preisliste, folgenden Service ^(*):

Normaler Call für 249 € **Premium Call** für 449 €

^(*) Siehe Leistungsbeschreibung.

Alle Preise gelten zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Falls der Auftrag auf ein **bereits bestehendes Ticket** zurückgeht, geben Sie bitte die Ticket-ID an:

Falls dem Auftrag **KEIN** Ticket zugrunde liegt, beschreiben Sie bitte kurz das Problem bzw. den Grund des Auftrages:

Wir bestätigen darüber hinaus, die Leistungsbeschreibung und Leistungsstufen für Call-by-Call Supportanfragen gelesen zu haben und akzeptieren diese vollumfänglich.

Ort, Datum

Unterschrift

Leistungsbeschreibung und Leistungsstufen

Seite 3 von 4

- Leistungsmerkmale SFirm** ▪ Festpreis pro Anfrage, um Ihnen Investitionssicherheit zu geben.
- Call-by-Call**
- Kurzbeschreibung des Leistungsumfanges**
- Unterstützung aller Module der SFirm Produktlinie und der zum Zeitpunkt der Beauftragung im Support befindlichen Versionsstände.
 - Der Call-by-Call-Support ist für ungeplante Problemsituationen oder Fragestellungen vorgesehen, die möglichst zeitnah bearbeitet werden müssen und unterscheidet sich somit von den anderen von uns angebotenen Dienstleistungen. Kann das Problem im Verlauf eines Call-by-Call-Supports nicht innerhalb von zwei Stunden gelöst werden, behält sich die Star Finanz GmbH vor, alle weiteren geleisteten Stunden zusätzlich (143,75 € pro angefangene Arbeitsstunde zuzüglich ges. MwSt.) abzurechnen.
 - Ein Auftrag umfasst die Unterstützung beim Betrieb von SFirm auf allen freigegebenen Microsoft Windows Betriebssystemen inkl. dem Einsatz von SFirm in einer Microsoft Remotedesktopserver Umgebung, sowie auf Citrix Systemen oder unter einer freigegebenen virtuellen Umgebung (z.B. VMware vSphere).
 - Jede Supportanfrage zu einer abtrennbaren Problemstellung stellt eine eigenständige Support-Anfrage dar und muss entsprechend vergütet werden. Nur eine Fragestellung, welche nicht in mehrere Unterfragen aufgegliedert werden kann, gilt als eine zusammenhängende Supportanfrage.
 - Die Star Finanz GmbH behält sich vor Aufträge nicht entgegenzunehmen, sofern die erforderlichen Ressourcen nicht zur Verfügung stehen. Innerhalb der der angegebenen Reaktionszeit wird der Auftraggeber benachrichtigt, ob der Auftrag entgegengenommen wird.
 - Bei der angegebenen Reaktionszeit handelt es sich um die Zeit, in der ein Erstkontakt zum Kunden aufgebaut wird, nicht um die Zeit, innerhalb welcher eine Lösung des beschriebenen Anliegens durch die Star Finanz bereitgestellt wird. Bei dringenden Vorgängen, die eine zeitnahe Bearbeitung benötigen, ist stets ein Premium Call zu bevorzugen.
 - Der Support erfolgt ausschließlich für die freigegebenen Systemumgebungen.
 - Wir gewährleisten, dass ein Support-Mitarbeiter während der Servicezeit abhängig von der gewählten Supportstufe mit der Bearbeitung der Anfrage beginnt.
 - Wir werden uns stets mit angemessenem Aufwand einsetzen, eine Lösung für Ihre Anfrage zu finden. Es gibt jedoch Problemstellungen, zu denen keine Lösung angeboten werden kann.
 - Auch wenn in einem Fall keine Lösung angeboten werden kann, ist der Supportservice aufgrund des entstandenen Untersuchungs- und Analyseaufwandes zu vergüten.
 - Der Support erfolgt innerhalb unserer üblichen Geschäftszeiten nach Zusendung des unterschriebenen Auftragsformulars.
 - Wir übernehmen keinerlei Kosten, die auf Ihrer Seite, z.B. durch Hinzuziehen eines externen Dienstleisters, entstehen.
- Nicht im Leistungsumfang enthalten**

Preise und Leistungsstufen SFirm Call-by-Call

Seite 4 von 4

Wir bieten zwei Preisstufen für Call-by-Call-Anfragen, die sich in ihrer Reaktionszeit unterscheiden:

Normaler Call	Reaktionszeit 1 Tag ab Auftragseingang
Premium Call	Reaktionszeit 4 Stunden ab Auftragseingang und Bearbeitung von nur einem Mitarbeiter. D.h. persönliche Betreuung bis zum Ende des Auftrages.

Es gelten die Geschäftsbedingungen der Star Finanz GmbH, die unter <https://www.starfinanz.de/index.php?id=agb> einsehbar sind.

Wichtiger Hinweis zum Datenschutz

Wenn wir von Ihnen im Rahmen einer beauftragten Supportleistung Kenntnis von personenbezogenen Daten erhalten bzw. einsehen könnten, ist es in einem solchen Fall und in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen nötig, einen AVV (Auftragsverarbeitungsvertrag) mit uns abzuschließen.