

## Support-Calls zu SFirm mittels Call-by-Call

### Standard- oder Citrix-Umgebung

Sie haben ein SFirm-Problem in einer Standard- oder einer Citrix-Umgebung und wollen dies gelöst haben. Dann ist die Einzelanfrage genau das Richtige für Sie! Sie richten bei Bedarf telefonisch eine Anfrage an unsere technische Hotline - und zahlen pro Anfrage.

<b>Leistungsmerkmale SFirm Call-by-Call</b>	Festpreis pro Anfrage, um Ihnen Investitionssicherheit zu geben Unterstützung aller Module der SFirm Produktlinie und der zum Zeitpunkt der Beauftragung im Support befindlichen Versionsstände.
<b>Kurzbeschreibung des Leistungsumfanges</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– 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.</li><li>– Wir gewährleisten, dass ein Hotline-Mitarbeiter während der Servicezeit abhängig von der gewählten Supportstufe mit der Bearbeitung der Anfrage beginnt.</li><li>– 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.</li><li>– Auch wenn in einem Fall keine Lösung angeboten werden kann, ist der Supportservice aufgrund des entstandenen Untersuchungs- und Analyseaufwandes zu vergüten.</li><li>– Der Support erfolgt innerhalb unserer üblichen Geschäftszeiten nach Zusendung des unterschriebenen Auftragsformulars.</li></ul>

#### Star Finanz-Software Entwicklung und Vertriebs GmbH

Grüner Deich 15 • 20097 Hamburg • Telefon +49 40 23728-0 • Telefax +49 40 23728-350 • [www.starfinanz.de](http://www.starfinanz.de)

Sitz der Gesellschaft: Hamburg • Amtsgericht Hamburg HRB 64916

Geschäftsführer: Bernd Wittkamp (Vorsitzender der Geschäftsführung), Dr. Christian Kastner, Jochen Balas

Bankverbindungen: Sparkasse Harburg-Buxtehude • BIC: NOLADE21HAM • IBAN: DE1320750000000072702

Sparkasse Hildesheim Goslar Peine • BIC: NOLADE21HIK • IBAN: DE31259501300000785736

Sparkasse Hannover • BIC: SPKHDE2HXXX • IBAN: DE17250501800000225320

### Preise und Leistungsstufen SFirm Call-by-Call Standard

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

100€	<b>Normaler Call</b>	Reaktionszeit 1 Tag und Bearbeitungszeit 1-2 Tage
200€	<b>Priorisierter Call</b>	4 Stunden Reaktionszeit mit anschließender Bearbeitung
350€	<b>Premium Call</b>	Sofortige Reaktion und Bearbeitung von nur einem Mitarbeiter. D.h. persönliche Betreuung bis zum Ende des Calls.

### Preise und Leistungsstufen SFirm Call-by-Call Citrix

Wir bieten drei Preisstufen für Call-by-Call-Anfragen zu Citrix-Installationen, die sich in ihrer Reaktionszeit und Bearbeitung unterscheiden:

200€	<b>Normaler Call</b>	Reaktionszeit 1 Tag und Bearbeitungszeit 1-2 Tage
300€	<b>Priorisierter Call</b>	4 Stunden Reaktionszeit mit anschließender Bearbeitung
450€	<b>Premium Call</b>	Sofortige Reaktion und Bearbeitung von nur einem Mitarbeiter. D.h. persönliche Betreuung bis zum Ende des Calls.

**Es gelten unsere AGB! Alle Preise gelten zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer!**