

### Rechnungsanschrift

<b>Firmen- / Institutsname</b>	
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

#### 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: Jochen Balas (Vorsitzender der Geschäftsführung), Jens Rieken, Martin Tobies

Kreissparkasse Walsrode • BIC: NOLADE21WAL • IBAN: DE22251523750045259199

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

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

Sparkasse Hannover • BIC: SPKHDE2HXXX • IBAN: DE17250501800000225320

## Vertragsunterzeichnung

Hiermit bestellen wir verbindlich, unter Anerkennung der AGB und der Preisliste, folgenden Service:

### SFirm Basis-Support (\*)

- Normaler Call (Basis) für **150 €**
- Premium Call (Basis) für **400 €**

### SFirm V-Support (\*)

- Normaler Call (V-Support) für **300 €**
- Premium Call (V-Support) für **550 €**

(\*) 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.

Datum, Ort

Unterschrift

## Leistungsbeschreibung und Leistungsstufen

Seite 3 von 4

### Leistungsmerkmale SFirm Call-by-Call

- Festpreis pro Anfrage, um Ihnen Investitionssicherheit zu geben.
- Unterstützung aller Module der SFirm Produktlinie und der zum Zeitpunkt der Beauftragung im Support befindlichen Versionsstände.

### Kurzbeschreibung des Leistungsumfanges

- Ein Auftrag in der Kategorie SFirm Basis-Support umfasst die Unterstützung sowohl bei der Installation als auch beim Betrieb von SFirm auf allen Microsoft Windows Betriebssystemen inkl. dem Einsatz von SFirm in einer Microsoft Remotedesktopserver Umgebung.
- Ein Auftrag in der Kategorie SFirm V-Support umfasst die Unterstützung sowohl bei der Installation als auch beim Betrieb auf Citrix Systemen oder unter einer VMware vSphere Umgebung.
- Die Star Finanz GmbH behält sich vor Aufträge nicht entgegenzunehmen, sofern die erforderlichen Ressourcen nicht zur Verfügung stehen. Innerhalb 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.
- 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.
- 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:

<b>Normaler Call</b>	Reaktionszeit 1 Tag ab Auftragseingang
<b>Premium Call</b>	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.