



# Erweiterter technischer Support für Endkunden

Spezial Paket – Erweiterter technischer Support  
Artikelnummer 08200010000, gültig 2016

<b>Auftraggeber</b>	
Firma	.....
Ansprechpartner	.....
Telefon	.....
E-Mail	.....
<b>Projekt (Kunde, Standort, Beschreibung)</b>	

## **Bestellung erweiterter technischer Support**

Der oben genannte Auftraggeber beauftragt die estos GmbH mit der Überprüfung einer Kundenumgebung, da sich im Zuge der Nutzung von estos Produkten Fehlerzustände ergeben haben. Führt die Überprüfung zu dem Resultat, dass der Fehlerzustand nicht durch die Verwendung der estos Produkte verursacht wurde, wird die estos GmbH berechtigt, die dabei entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

## **Leistungsbeschreibung**

Die tiefe Integration der estos Produkte in die kundenseitige ITK-Umgebung führt bisweilen dazu, dass vorhandene Schwächen in der Infrastruktur durch funktionale Einschränkungen in den estos Produkten erkennbar werden. In diesen Fällen unterstützen wir im Rahmen unseres erweiterten technischen Supports bei der Analyse und Fehlerbehebung in der Kundeninfrastruktur.

Der erweiterte technische Support umfasst im Normalfall folgende Leistungen:

- Grundfunktionstest der estos Produkte unter Zuhilfenahme gängiger Diagnosetools
- Überprüfung von Schnittstellen und Infrastruktur mit gängigen Diagnosetools
- Korrektur ermittelter Fehler in der Konfiguration der estos Produkte
- Korrektur von Einstellungen der Infrastruktur in Abstimmung mit einem Systemverantwortlichen

## **Option Systemüberprüfung**

- ☐ Auftrag im Rahmen einer Systemüberprüfung durchführen, d. h. ist eine Fehlersituation ursächlich auf einen Fehler in einem estos Produkt zurückzuführen, dann erfolgt keine Berechnung.

## **Ausgeschlossen sind folgende Leistungen:**

- Die Korrektur von Drittprodukten

**Konditionen:**

- Abrechnung nach Aufwand, je angefangene 15 Minuten: 50,42 €
- Alle Endkundenpreise zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer
- Keine Abrechnung im Falle eines Produktmangels

**Pflichten des Auftraggebers:**

- Präzise Beschreibung des Fehlerzustandes und der Abläufe, die zu diesem Fehlerzustand führten
- Einhaltung der für den Betrieb der estos Produkte gültigen Systemanforderungen
- Kooperation eines internen oder externen Systemverantwortlichen
- Einräumen der erforderlichen Berechtigungen auf Netzwerk- und Betriebssystemebene
- Bereitstellung eines Remote-Zugangs und aller erforderlichen Zugangsberechtigungen

**Wichtiger Hinweis: Die estos GmbH übernimmt keine Gewährleistung für die Gesamtinfrastruktur.**

Bitte senden Sie uns das ausgefüllte und unterschriebene Dokument an [sales@estos.de](mailto:sales@estos.de) oder per Fax an +49 (8151) 36856-199 zurück. Sie erhalten daraufhin eine Rechnung mit ausgewiesener Umsatzsteuer per Post. Die Zahlungsbedingungen betragen 30 Tage netto. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der estos GmbH, siehe dazu auch <https://www.estos.de/agb>.

Datum	Unterschrift