

Infodesk Softwareservice und Support - Stand: 01.01.2019

Unser Softwareprodukt Infodesk wird kontinuierlich verbessert und weiterentwickelt. Auch durch die regelmäßigen Servicepacks für Microsoft Office sowie neuere Officeversionen ist eine regelmäßige Anpassung der Software erforderlich. Als Kunde können Sie entscheiden, ob Sie die etwa 1-mal pro Jahr veröffentlichten Upgrades kaufen oder per Softwareservice automatisch erhalten.

In der täglichen Nutzung können vielfältige Fragen und Probleme auftreten. In vielen Fällen betreffen die Fragen das Outlook von Microsoft und nicht unsere Infodesk – Software, der Anwender kann dies aber oft gar nicht einschätzen. Um eine optimale Betreuung für Sie als Kunden zu garantieren, haben wir ein 2-stufiges Service- und Supportkonzept eingeführt (alle Preise zzgl. MWSt.):

<input type="checkbox"/> Softwareservice mit Vertrag	150,-€ pro User + Jahr Laufzeit jährlich, kündbar bis 1 Monat vor Ablauf Beinhaltet alle Upgrades und die Hotline für technische Fragen Telefonische Hotline Mo.-Fr. 9-13 Uhr, per E-Mail 0-24 Uhr Rückmeldung innerhalb eines Werktages (24 Stunden)
<input type="checkbox"/> Softwareservice ohne Vertrag	Keine Vertragsbindung, Kosten nach Aufwand, keine Upgrades Hotline per E-Mail 0-24 Uhr, keine Telefonische Hotline keine garantierte Rückmeldezeit

Kunden mit Softwareservice werden bevorzugt behandelt, handelt es sich um Fragen zur Anwendung mit Schulungscharakter oder ist ein Problem nicht durch Infodesk verursacht, erfolgt die Abrechnung nach vorherigem Hinweis zum Nachweis mit 95,- € pro Stunde zeitgenau. Telefonische Hotline Werktags (Mo-Fr) von 9-13 Uhr oder per E-Mail.

Kunden ohne Softwareservice können Ihre Anfragen ausschließlich per E-Mail stellen. Abrechnung der Anfragen nach Aufwand je angefangene 30 Minuten mit 55,- €. Keine garantierte Rückmeldezeit.

Die Servicevereinbarung gilt für jeweils 1 Jahr, sie verlängert sich automatisch, wenn sie nicht 1 Monat vor Ablauf gekündigt wird. Die Berechnung des Softwareservice erfolgt jährlich im Voraus auf Rechnung oder auf Wunsch per Lastschrift monats- oder quartalsweise im Voraus.

Hiermit beauftrage ich den Infodesk Softwareservice (Softwareservice mit Vertrag):

Firma:		Kontonummer:	
Name:		Bankleitzahl:	
Straße:		Kontoinhaber:	
PLZ / Ort:		Abrechnung Service:	<input type="checkbox"/> pro Jahr (Rechnung) <input type="checkbox"/> pro Quartal (Lastschrift) <input type="checkbox"/> pro Monat (Lastschrift)
Telefon:		Datum:	
E-Mail:		Unterschrift:	

Supportkontakt:

Fischer Software GmbH & Co. KG
Klärwerkstraße 1a, 13597 Berlin
Tel: +49 (30) 306 125 – 40
E-Mail: support@FischerSoftware.de

(Stempel)