



CSW Peripheriesysteme GmbH
Herrenpfad-Süd 18 | D-41334 Nettetal
Fon 0 21 57 1 29 13 – 0 | Fax – 50
info@cswgmbh.de | www.cswgmbh.de
Geschäftsführer:
Peter Vroomen | Michael Schepers
Amtsgericht: Krefeld, HRB 8575
Ust-Id DE121386554

Niederlassung Süd
CSW Peripheriesysteme GmbH
Neue Weilheimer Straße 14
D-73230 Kirchheim / Teck
Fon 0 70 21 9 80 93 – 0 | Fax – 50
info@cswgmbh.de

Bankverbindungen
Commerzbank AG
DE81 3108 0015 0931 3710 00
DRESEFF310
National Bank AG
DE75 3602 0030 0003 5137 77
NBAGDE3EXXX
Deutsche Bank
DE88 3007 0010 0786 8003 00
DEUTDEDDXXX

Supportvertrag

zwischen

CSW Peripheriesysteme GmbH
Herrenpfad-Süd 18
41334 Nettetal

- CSW -

und

_____	Kundenname	- Vertragspartner -
_____	Lizenznummer	
_____	Kontaktperson	
_____	Telefon	
_____	e-Mail	

1. Supportleistungen

CSW wird die schriftliche Anfrage des **Vertragspartners** innerhalb der Supportzeiten (Montag bis Freitag, 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr) bearbeiten.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass eine eventuelle Fehlerbehebung innerhalb der Softwaremodule nur auf Basis der aktuellen Produktversionen möglich ist. Falls Sie ein Update auf die aktuelle Softwareversion wünschen, unterbreiten wir Ihnen hierfür gerne ein Angebot.

CSW beantwortet Fragen zur Handhabung der ProForma-Produkte und klärt Bedienungsfehler oder ähnliche Funktionsstörungen auf, soweit dies durch Fernbetreuung möglich und zumutbar ist. CSW erarbeitet erforderlichenfalls gemeinsam mit dem **Vertragspartner** Umgehungsmaßnahmen.

CSW unterstützt den Kunden bei der Feststellung, Dokumentation und Meldung von Störungen sowie bei der Erarbeitung von Korrekturen und Umgehungslösungen. Soweit CSW in diesem Zusammenhang personenbezogene Daten bekannt werden, unterliegen diese den strengen Datenschutzrichtlinien von CSW Peripheriesysteme GmbH, die wir Ihnen gerne auf Anfrage zukommen lassen, und darüber hinaus den gesetzlichen Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Unser Datenschutzbeauftragter ist: Fa. Kleinermann & Sohn GmbH – Baesweiler.

Die Supportleistungen umfassen **nicht** die Analyse und Behebung von Störungen, die außerhalb des Einflussbereichs von ProForma liegen, insbesondere Hardware- und Netzwerkstörungen, und die Anleitung von ungeübten Personen zur Bedienung von Betriebssystemen.

Reaktionszeit:

CSW beginnt schnellstmöglich und in Absprache mit dem **Vertragspartner** die Bearbeitung.

2. Mitwirkung des Vertragspartners

Der **Vertragspartner** stellt die Anfrage per E-Mail an support@cswgmbh.de.

Wenn weitere Daten für die Support Anfrage benötigt werden, kann CSW einen verschlüsselten Datei-Upload zur Verfügung stellen (auf Anfrage).

Der **Vertragspartner** stellt CSW alle Informationen zur Verfügung, die zur effektiven Bearbeitung seiner Anfrage erforderlich sind. Je nach Art der Anfrage können das sein: Konfigurationsdateien, ProForma Anwendungsdateien, Ein- und Ausgangsdatenströme, Hardware-Dokumentationen. Für die Zusammenstellung dieser Daten stellt CSW Anleitungen zur Verfügung.

**ProForma und eForm@Lis sind eingetragene Warenzeichen der CSW Peripheriesysteme GmbH.*

Sofern die Erledigung der Anfrage Eingriffe auf bestimmten Maschinen erfordert, stellt der **Vertragspartner** dazu autorisiertes und geschultes Personal bereit.

3. Vergütung

Die Supportleistungen werden wie folgt berechnet:

Supportleistungsdauer kleiner oder gleich 1 Stunde: **€145,00**

Ab der 2. Stunde berechnen wir die weiteren Supportleistungen in Takten von 30 Minuten zu je **€72,50**

Datenbankanalysen bzw. Reparaturen werden wegen des hohen Arbeitsaufwandes berechnet mit **€500,00**

Nach Abschluss der Anfrage erhält der **Vertragspartner** mit der Rechnung eine Aufschlüsselung der erbrachten Supportleistungen.

4. Supportdurchführung

Jede Supportanfrage wird bearbeitet sobald der **Vertragspartner** diesen Supportvertrag unterschrieben und durch Rücksendung per Telefax oder Briefpost bestätigt hat.

Danach teilt **CSW** dem **Vertragspartner** unverzüglich die Bearbeitungsnummer für die Anfrage mit und beginnt innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung.

Nach Erledigung der Anfrage sendet **CSW** dem **Vertragspartner** mit der Supportrechnung die Aufstellung der erbrachten Supportleistungen (Ziff. 3) zu.

Datum:

Unterschrift und Stempel:

Bitte per E-Mail an info@cswgmbh.de