

# SUPPORTANFRAGE

RMA-Nummer:

Sehr geehrter Kunde,

Sie haben an un seine Supportanfrage gestellt. Gerne sind wir Ihnen bei der Lösung des Problems behilflich.

Sollte es sich um einen Gewährleistungsfall handeln, warden wir uns bemühen, den Fehler für Sie kostenlos schnellstmöglich zu beheben oder Ihnen Ersatz zu liefern.

Sie setzen unsere Produkte in einem komplexen technischen Umfeld ein. Bitte stellen Sie sicher, dass die aufgetretenen Störungen ihre Ursache nicht in diesem technischen Umfeld haben und dass unsere Produkte ordnungsgemäß konfiguriert sind. Beachten Sie die zu unseren Produkten verfügbaren Dokumentationen.

Falls die Ursache der Störung **nicht** bei unseren Produkten liegen sollte und über unsere Hotline hinaus weitere Analysen durch unsere Techniker oder Ingenieure notwendig warden, berechnen wir für unsere Dienstleistungen zur Störungsbeseitigung einen Stundensatz von **75,-€/Stunde** zuzüglich eventuell anfallender Reisekosten. Für Reisezeiten gilt der halbe Stundensatz.

Bitte bestätigen Sie diese Vereinbarung durch ihre Unterschrift:

Kunde

Ansprechpartner

Name:

E-Mail:

Telefon:

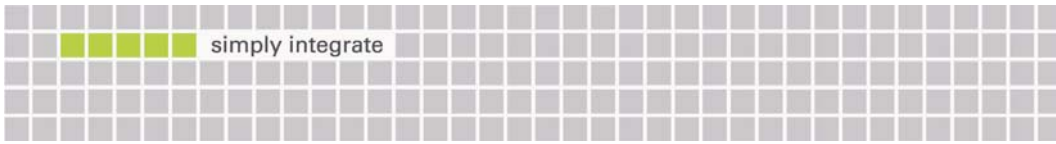
(in Druckbuchstaben)

Ort, Datum

Unterschrift

Name in Druckbuchstaben





Um ihr Anliegen effizient bearbeiten zu können, bitten wir Sie, uns folgende Informationen vorab mitzuteilen:

Kurze Beschreibung der Anwendung, Aufbau des Systems (Netzwerkstruktur, Anzahl und Verteilung der Bildschirme, Stromversorgung zentral oder einzeln)

Modell:

Artikelnummer:

Seriennummer:

Eingesetzte Betriebssysteme:

Treiber- und Firmwareversionen unserer Baugruppen:

Erweiterter Desktop (bitte ankreuzen):

Ja

falls ja:

statisch

dynamisch

Nein

Bitte die Lieferscheinnummer zur Ermittlung der gelieferten Hardware eintragen:

Fehlerbeschreibung:

Für ihre Mühe herzlichen Dank.

Eisenach, 01. März 2011

die Geschäftsführung

