

An	PROCOM iPOS Systems GmbH	E-Mail:	support@procom-gmbh.com
		Fax:	+49 6151 1534 101

Auftraggeber	
Name:	E-Mail:
Vorname:	Tel.
Firma:	Str.
PLZ, Ort:	

Ansprechpartner (falls abweichend)	
Name:	E-Mail:
Vorname:	Tel.

Beauftragung von Supportleistungen (zutreffendes bitte ankreuzen)

Klassifizierung des Fehlers:

- Kritischer, betriebsverhindernder Fehler
(Z.B. Totalausfall der kompletten Kassenanlage / Masterkasse / Server)
- Betriebsbehindernder Fehler
(Z.B. iPOS-PC ist defekt, Kassierbetrieb funktioniert aber ohne Beeinträchtigung)
- Betriebseinschränkender Fehler
(Z.B. eine von mehreren Kassen oder Druckern ist ausgefallen, oder eine benötigte Softwarefunktion arbeitet nicht oder fehlerhaft)
- Sonstiger Fehler (leichte oder unwesentliche Fehler)
(Fehler die selten auftreten und keine oder nur unwesentliche Auswirkungen auf die Nutzbarkeit des Systems oder der Software haben)

Beauftragte Leistung:

- Datenüberprüfung (TKBs, Reports, Auswertungen, Inventurdaten, Rezepturen usw.)
- Stammdatenerfass./-pflege (Artikel- Preise- Tastenbelegungen ändern, Daten sichern)
- Konfigurationsänderung / Funktionserweiterung
- Fehlersuche / -beseitigung
- Reparatur / Wartung

Beauftragte Durchführungsart (falls möglich):

<input type="radio"/> Telefon-Support / Hotline / Remote-Support <input type="radio"/> Vor-Ort Service <input type="radio"/> Abholung/Lieferung (Kurierservice)	Telefon-Supportvertrag vorhanden? ja nein
---	--

Beschreibung des Problems (Fehlererscheinungsbild):

Wann trat das Problem erstmals auf? (Datum, Zeit)	
Wie oft trat das Problem bisher auf? (Anzahl pro Zeit? Ständig?)	
Lässt sich das Problem reproduzieren / provozieren? (Ja / Nein)	

Anlagen / Zusatzerläuterungen zur Beschreibung des Problems, z. B. Bildschirmausdrucke, (Hardcopies), Fehlermeldungen, Fehlernummern bitte gegebenenfalls als weitere Seiten anfügen.

Genauere Beschreibung des Problems:

Kostenübernahmebestätigung

Hiermit erteilen wir Ihnen, unter Anerkennung Ihrer uns vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen, den zuvor beschriebenen Auftrag und erklären die Übernahme der entstehenden Kosten. Falls kein Telefon-Supportvertrag besteht, werden diese mit 1 AE = 1 Minute zu 1,80 € und Fahrtkosten mit 0,80 € / km in Rechnung gestellt (Alle Preise verstehen sich zzgl. MwSt. und evtl. anfallender Parkgebühren).

Auftraggeber/Firmenstempel

Datum / rechtsgültige Unterschrift (und Name in Druckschrift)

Wird von PROCOM ausgefüllt

Erledigt durch / am:

Maßnahmen:

Fortgang / Status: