

Support Auftragsformular

Um Ihre Anfrage effektiv und schnell bearbeiten zu können, benötigen wir von Ihnen die folgenden Daten von Ihnen **per Fax +49 (0) 51 92 - 888 373 oder als Emailanlage an support@ecodoo.com.**

Füllen Sie bitte nachfolgende Felder möglichst detailliert aus, damit unnötige Rückfragen seitens des Supports vermieden werden können und eine Problemlösung ggf. schnellstmöglich erfolgen kann.

Ihre Daten:

Name : _____ Vorname : _____
Firma : _____ USt.ID : _____
Strasse : _____ Zusatz : _____
PLZ : _____ Ort : _____
Land : _____
Telefon : _____ Fax : _____
eMail : _____

Lizenznehmer

Ihre verwendete Shopversion

Kaufdatum

Installation bei welchem **Webhoster**

Verwendetes **Webhosting Paket, Bezeichnung**
(z.B. SharedHosting XXL)

eigener Webserver, Bezeichnung
(z.B. ManagedServer L)

dedizierter Server

virtueller Server

installierte **PHP-Version**

diverse php.ini Einstellungen:

register_globals

on off

safe_mode

on off

installierte **MYSQL Version**

Domainadresse des Shopsystems _____

Zugangsdaten zum Adminverzeichnis
(bei htaccess Schutz) _____

Name: _____ Passwort: _____

Zugangsdaten zum Adminbereich (Benutzerlogin)

Name: _____ Passwort: _____

Welche **individuellen Änderungen** sind abweichend von der Standardinstallation des Shopsystems
(ausser designtechnische Details) ?

Wer hat die Änderungen durchgeführt (Name, Email oder Telefon) ?

Seit wann treten die Probleme auf? _____

Wurden vor diesem Zeitpunkt **Änderungen** an der Software vorgenommen?

Wurden **vor diesem Zeitpunkt Änderungen** am Webserver durch den Webhoster vorgenommen (ggf.
erfolgten Infos per Webhoster-Newsletter)? Ggf. separat als Email weiterleiten.

Gibt es **Fehlermeldungen** seitens PHP im Webbrowser? Fügen Sie falls möglich Bildschirmausdrucke als Anlage bei oder senden diese per Email an uns.

Detaillierte Problembeschreibung

Dringlichkeitsstufe nach Ihrer eigenen Einschätzung

- sehr dringend (Shop nicht mehr einsatzbereit)
- kritisch
- normal
- unbedeutend

Soll der Supportauftrag sofern dringend umgehend ausgeführt werden, auch wenn dies ausserhalb der regulären Supportzeit erfolgt und mit höheren Kosten (siehe Preisliste) verbunden ist!

- ja, sofort
- nein, nur am Werktag (Mo-Fr)

Damit ein Supportmitarbeiter ggf. Dateien des Shopsystems überprüfen kann, wäre der Zugang über FTP hilfreich.

Richten Sie ggf. einen temporären **FTP-Zugang zum Shopinstallationsverzeichnis** für den Support ein.

FTP-Host _____
FTP-User _____
FTP-Passwort _____

Sollten etwaige Dateien zur Lösungsfindung hilfreich sein, senden Sie uns diese per Email an info@ecodoo.com (bis 5 MB Dateigröße). Größere Datenmengen bitte als Download vom Webserver bereitstellen.

Es wird bei den von uns durchgeführten Onlineshopsystem-Projekten garantiert, daß die uns zur Verfügung gestellten sensiblen Informationen wie Adresdaten nicht an Dritte ohne vorheriger Rücksprache mit dem Kunden (Projekt-Auftraggeber) weitergereicht werden.

Die Speicherung von Daten auf Systemen von ecodoo erfolgt in gesicherten Bereichen.

Alle zur Verfügung gestellten Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und nur im Zusammenhang mit dem Onlineshopsystem-Projekt genutzt.

Nach Fertigstellung von Projekten werden temporär gespeicherte Informationen auf den Systemen von ecodoo wieder gelöscht.

Dieser Supportauftrag ist verbindlich. Der Absender bestätigt hiermit, dass er die untenstehenden Ergänzungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (siehe AGB www.ecodoo.com/agb/) gelesen hat und damit einverstanden ist. Er erteilt ecodoo business development hiermit den Auftrag, die aufgeführte Supportanfrage gegen Verrechnung auszuführen.

Ergänzungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen:

Annahme des Supportauftrages

Die Annahme eines Supportauftrages setzt eine schriftliche (Fax oder E-Mail) Annahme und Durchführungsbestätigung seitens ecodoo an den Auftraggeber innerhalb 24 Stunden nach Eingang voraus.

ecodoo business development kann die Ausföhrung weiterer Leistungen verweigern, sofern noch offene Rechnungen mit Zahlungsverzug des Kunden vorhanden sind.

Umfang der Dienstleistung

Bei Annahme des Supportauftrages erhält der Auftraggeber so rasch als möglich einen Lösungsvorschlag oder einen Statusbericht. Verursacht die Supportanfrage voraussichtlich mehr als 1 Stunde Aufwand, oder fallen noch notwendige Klärungen an, so wird vom Auftraggeber vorgängig sein Einverständnis eingeholt und auf Verlangen ein gebührenpflichtiger Kostenvoranschlag erstellt. Wir behalten uns vor, vor der Durchführung eine Abschlagszahlung einzufordern. Die Durchführung selbst beginnt erst mit der vollständigen Bezahlung dieser Abschlagszahlung. Bezahlungen erfolgen per Vorkasse oder PayPal.

Vertraulichkeit, Gewährleistung und Haftung

Beide Parteien verpflichten sich und ihre Mitarbeiter, alle nicht allgemein zugänglichen Informationen, die sie durch diese Zusammenarbeit erfahren, vertraulich zu behandeln und ohne schriftliche Bewilligung Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen, noch sie zu veröffentlichen. ecodoo business development übernimmt keine Gewähr dafür, dass in jedem Fall ein positiver Lösungsvorschlag erteilt werden kann, oder dass dieser in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen mit beliebigen Daten, EDV-Systemen und Softwareprogrammen Gültigkeit hat. Eine Haftung oder Verpflichtung im Zusammenhang mit der Erteilung von Supportauskünften, insbesondere für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, Mehraufwendungen des Kunden, oder Ansprüche Dritter wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Zahlungsbedingungen

Die Rechnungen sind innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt ohne jeden Abzug fällig.

Schlussbestimmungen

1. Im einzelnen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der ecodoo business development .
2. Auftragsbezogene Unkosten wie Versandkosten, Telefonate, Recherchen, kostenpflichtige Patches usw. sowie Gebühren, Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Supportauftrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Auftraggebers.

Sie erteilen mit Beauftragung eine Freigabe von maximal _____ Arbeitsstunden.

Sollte der Aufwand für die Durchführung und Problemlösung diesen Wert überschreiten, werden Sie von ecodoo schriftlich hierüber informiert mit der Bitte um Klärung der weiteren Vorgehensweise und ggf. Freigabe weiterer Arbeitsstunden.

Senden Sie uns das ausgefüllte Formular per Post , Fax an 05192-888373 oder per Email ausgefüllt und unterschrieben zurück.

Ihr Auftrag ist verbindlich.

Ort, Datum

Unterschrift, Firmenstempel