

# **SUPPORT**

Hiermit beauftragen wir die Firma AFS-Software GmbH & Co.KG folgende Anfrage in Rechnung zu stellen.

Der Service wird mit 30 € zzgl. MwSt. pro angefangene 15 Minuten in Rechnung gestellt. Für Kunden, welche uns eine Handynummer als Rückrufnummer hinterlegen, werden 35 € zzgl. MwSt. pro angefangene 15 Minuten in Rechnung gestellt.

Die Bearbeitungsart (telefonisch, Mail, Fernwartung) dieser Anfrage obliegt dem Sachbearbeiter.

Zur Inanspruchnahme der Dienstleistung wird eine Vorauszahlung von 1 Stunde berechnet, welche von diesem Kontingent im angegebenen Takt abgezogen werden. Sofern das Kontingent aufgebraucht ist, werden die nachfolgenden Taktungen zeitnah in Rechnung gestellt. Nicht aufgebrauchte Taktungen werden gutgeschrieben und bleiben 12 Monate erhalten.

Bitte unterschreiben Sie dieses Formular und senden Sie uns dieses per Fax oder E-Mail an folgendes Postfach bzw. Faxnummer zu:

E-Mail: [post@afs-software.com](mailto:post@afs-software.com)

FAX: 06621-6501-11

Wir werden uns nach Eingang des Formulars schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

**Kundennummer:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Ansprechpartner:** \_\_\_\_\_

**Strasse:** \_\_\_\_\_

**PLZ / ORT:** \_\_\_\_\_

Programmname / Versionsnummer / Seriennummer

Kurze Problembeschreibung

**Beachten Sie: Produkte vor Version X8 werden nicht mehr supportet!**

AFS-Software GmbH & Co. KG  
Klaustor 3  
36251 Bad Hersfeld

Vertrieb:  
Fax:  
E-Mail:  
Internet:

06621-65010  
06621-6501-11  
[post@afs-software.com](mailto:post@afs-software.com)  
[www.afs-software.com](http://www.afs-software.com)



# **SUPPORT**

## **Datenschutz:**

Ihre (als Auftraggeber) personenbezogenen Daten (z.B. Firma, Ansprechpartner, Anschrift, Telefonnummer) werden von uns (AFS-Software GmbH & Co.KG als Auftragnehmer) gemäß den Bestimmungen des BDSG / DSGVO gespeichert.

Der Auftrag wird zur einmaligen Ausführung erteilt mit Wirkung zum Datum des Zugangs dieses Formulars. Im Rahmen der Abrechnung werden Ihre Daten nach den geltenden gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert.

Im Rahmen des Inkassoprozesses geben wir Ihre Daten an unser Inkassobüro weiter, wenn Sie nach drei Mahnungen die offene Rechnung nicht begleichen sollten. Ggf. wird hier ein weiteres Anwaltsbüro mit in den Inkassoprozess einbezogen, falls die Forderung nicht beglichen wird. Im Rahmen des Jahresabschlusses werden Ihre Daten an das von uns beauftragte Steuerberatungsunternehmen im Rahmen des Jahresabschlusses weitergeleitet (Debitorenkontenführung).

Sollte bei der Supportanfrage eine Fernwartung durch den Auftraggeber angefordert werden, kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten durch den Auftragnehmer gesichtet und verarbeitet werden, welche nicht Bestandteil der Supportanfrage sind.

1. Personen, die Kenntnis von den im Auftrag verarbeiteten Daten erhalten können, haben sich schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet, soweit sie nicht bereits gesetzlich einer einschlägigen Geheimhaltungspflicht unterliegen.
2. Der Auftragnehmer sichert zu, dass die bei ihm zur Verarbeitung eingesetzten Personen vor Beginn der Verarbeitung mit den relevanten Bestimmungen des Datenschutzes und dieses Vertrags vertraut gemacht wurden.
3. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der beauftragten Verarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte von Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich.
4. Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich mit. Auch begründete Verdachtsfälle hierauf sind mitzuteilen. Die Mitteilung hat innerhalb der gesetzlichen Frist ab Kenntnis des Auftragnehmers vom relevanten Ereignis zu erfolgen.
5. Ebenfalls unverzüglich mitzuteilen sind erhebliche Störungen bei der Auftragserledigung sowie Verstöße des Auftragnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die in diesem Vertrag getroffenen Festlegungen
6. Fernwartungen werden über Teamviewer aufgezeichnet und können zur Beweissicherung herangezogen werden.

Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.

Hiermit bestätige ich, dass ich mit den oben genannten Bestimmungen einverstanden bin und meine Daten entsprechend verarbeitet werden dürfen.

**DATUM / UNTERSCHRIFT / STEMPEL**

**Rückrufnummer**