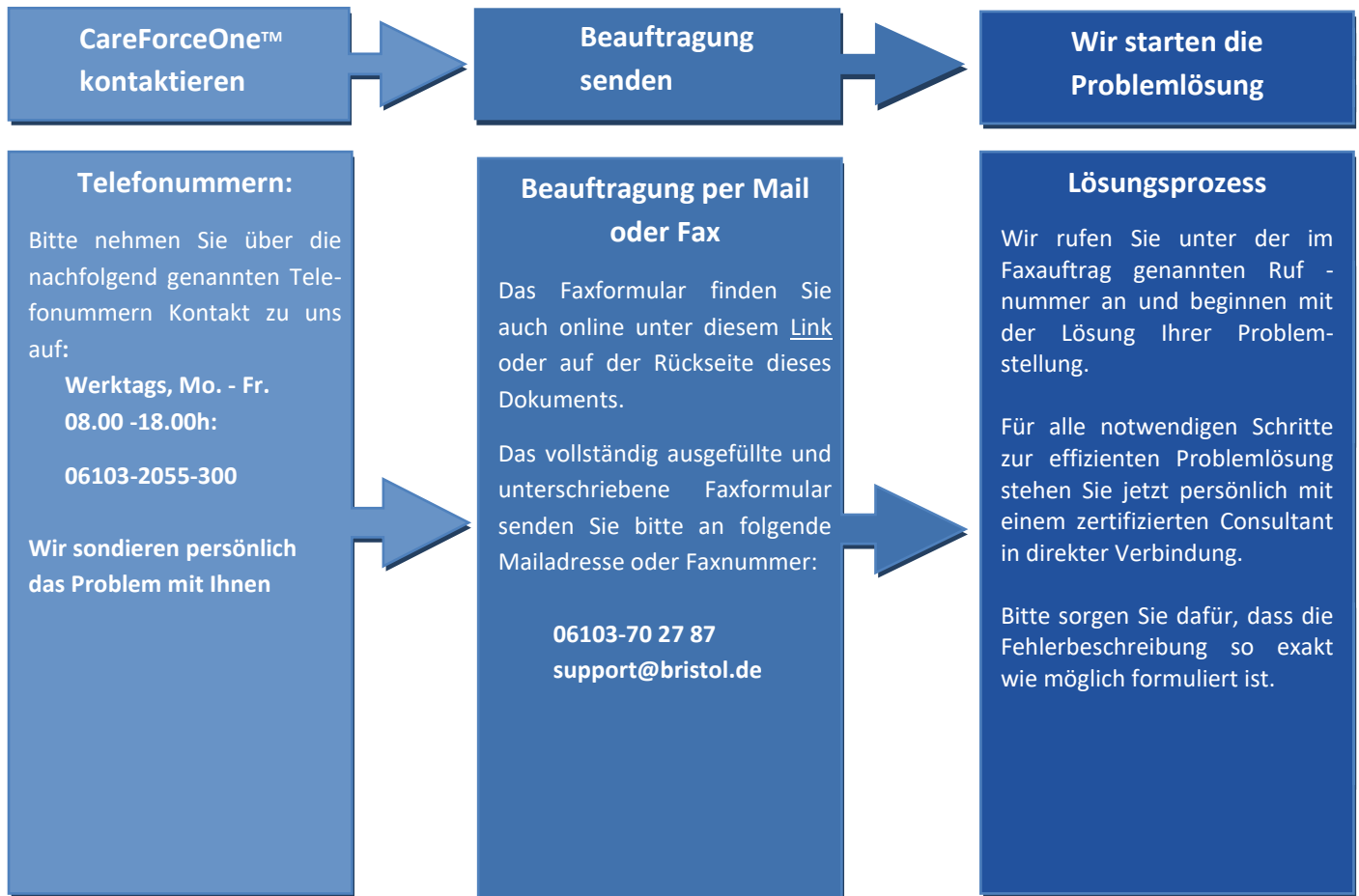




## Auftrag für technische Unterstützung durch die CareForce One™ der BRISTOL GROUP



Leider können wir Ihnen nicht zu jeder Zeit garantieren, dass der perfekt passende Experte zur Behebung Ihres Problems zur Verfügung steht, da unsere Consultants durch Termine etc. verhindert sein könnten. In diesem Fall werden wir dennoch versuchen, Ihnen den geeignetsten Berater bereit zu stellen. Eine Fehlerbehebung kann nicht garantiert werden.

### Bedingungen zur Nutzung der BonD Produkte:

Ein BonD-Call ist je Anruf auf 30 Minuten begrenzt. Wird das Gespräch vor Ablauf der 30 Minuten beendet, erfolgt keine Erstattung. Eine erneute Kontaktaufnahme kann nur durch eine separate Auftragserteilung erfolgen. Wir garantieren eine Reaktionszeit von 4 Stunden.

Die Nutzung von BRISTOL on Demand (BonD) ist wartungsvertragsunabhängig. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der THE BRISTOL GROUP Deutschland GmbH, abrufbar unter <http://www.bristol.de/agb>.

# BonD-AUFTRAG

Senden per E-Mail oder Fax an:  
06103 - 70 27 87  
support@bristol.de

Firma: .....

Straße: .....

PLZ/Ort: .....

Vorname: .....

E-Mail: .....

Name: .....

Telefon: .....

Abteilung: .....

Telefax: .....

## Kurze Problembeschreibung:

.....

## Aufgabenstellung (Erwartete Bond Leistung)

.....

## Betroffene Systeme (Hersteller, Versionsnummern)

.....

.....

	Artikelnummer	CareForce On™ Leistungen	Preis*
<input type="checkbox"/>	CFO-TC-30-01	<b>BonD</b> Call by Call (Mo. bis Fr. 08:00 bis 18:00 Uhr)	119,00 Euro/30 min
<input type="checkbox"/>	CFO-TC-30-10	<b>BonD</b> Call by Call, 10er Paket	990,00 Euro

## Ihr Auftrag

Hiermit bestellen wir obige Leistungen und nehmen die soweit geltenden Bedingungen zur Kenntnis.  
Es gelten die AGB von The BRISTOL GROUP Deutschland GmbH (öffentlich unter [www.bristol.de/agb](http://www.bristol.de/agb)).

.....  
Datum, Unterschrift & Stempel

.....  
CareForce One™ Projektmanagement

\* Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

\*\* Bei Inanspruchnahme von kostenpflichtigen Herstellerleistungen werden Support Tickets zu Selbstkosten in Rechnung gestellt.

\*\*\* Eine Inanspruchnahme von Herstellerleistungen kann nicht zu jeder Zeit zugesichert werden.

**ALLE FELDER SIND PFLICHTFELDER**

## Produktbeschreibungen BonD Call



### Für wen ist der BonD Call gedacht?

Grundsätzlich kann jeder diese Dienste in Anspruch nehmen, der schnelle und unkomplizierte Hilfe bei IT-Sicherheitsproblemfällen benötigt.

Für Kunden der BRISTOL GROUP ist es sinnvoll, diese Dienste als Ergänzung zu bestehenden Wartungsverträgen zu buchen, um temporär einen höheren Servicelevel zu erreichen.

### CFO-TC-30-01 BonD Call-by-Call

Hotline-Beratung zur Fehlersuche an IT-Sicherheitseinrichtungen auf Berechnungsbasis, auch ohne wartungsvertragliche Bindung. Call-by-Call kann nur während der normalen Geschäftszeiten der BRISTOL GROUP Deutschland GmbH (**Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr**) genutzt werden. Die Abrechnung erfolgt im 30 Minuten-Takt. Bei dieser Leistung ist eine Eskalationsmöglichkeit zum Hersteller sichergestellt, falls das betroffene Produkt dort unter gültiger Wartung steht.

### CFO-EC-30-01 BonD Emergency-Call

Hotline-Beratung zur Fehlersuche an IT-Sicherheitseinrichtungen auf Berechnungsbasis, auch ohne wartungsvertragliche Bindung. Dieses BonD-Produkt bietet die Möglichkeit, die On-Demand Hotline auch außerhalb der Geschäftszeiten kontaktieren zu können. Die BRISTOL GROUP ist bemüht, auch nachts und an Wochenenden einen auf das jeweilige Problem/Produkt spezialisierten Consultant der CareForce One™ bereitzustellen. Eine feste Reaktionszeit kann wegen der besonderen Zeiten nicht garantiert werden. Eine Inanspruchnahme von Herstellerleistungen ist nur möglich, wenn das für den Wartungsgegenstand bestehende SLA dies auch außerhalb der Geschäftszeiten einschließt. Eine Gewähr für eine optimale Problemlösung kann leider nicht zu allen Zeiten gegeben werden.

### Wie wird ein BonD Call berechnet?

Die Berechnung erfolgt pro angefangene 30 Minuten.

Die Bearbeitungszeit eines BonD Calls ergibt sich aus den Minuten, die der Consultant vom ersten Telefongespräch bis zum Abschluss des Falls aufwendet. Auf Nachfrage wird der Consultant die bereits aufgewendeten Minuten mitteilen. Der laufende BonD Call kann durch den Kunden jederzeit auch vor Problemlösung beendet werden. Sollte sich die Problemlösung als sehr zeitaufwendig herausstellen, kann der Kunde ein maximales Kostenlimit bestimmen. Darüber hinaus gehende Kosten müssen kundenseitig gesondert freigegeben und beauftragt werden.

#### Allgemeine Bestimmungen:

Ein BonD-Call ist je Anruf auf 30 Minuten begrenzt. Wird das Gespräch vor Ablauf der 30 min. beendet, erfolgt keine Erstattung. Eine erneute Kontaktaufnahme kann nur durch eine separate Auftragserteilung erfolgen. Wir garantieren eine Reaktionszeit von 4 Stunden. Die Nutzung von Bristol on Demand (BonD) ist wartungsvertragsunabhängig. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der The BRISTOL GROUP Deutschland GmbH unter: <http://www.bristol.de/agb>.