



ANFRAGEFORMULAR COMPUTERSUPPORT FIRST-LEVEL-SUPPORT

Aus Gründen der Leserlichkeit wird im folgenden Dokument die maskuline Form verwendet.

Persönliche Daten (Eigentümer des PCs)

Name, Vorname

Adresse

E-Mail-Adresse(n), Tel.-Nr.

.....

Computer-Typ

Desktop-PC, Laptop/Notebook

.....

Betriebssystem

Windowsversion (XP/7/8/10/11?), 32-/64-Bit? Unklar?

.....

Login-Passwort* (bei Arbeiten am Ort des Dienstleisters mit Übergabe des PCs)

NICHT HIER AUFSCHREIBEN

Aus Sicherheitsgründen notieren Sie das Passwort bitte auf einem separaten Dokument.

Dieses wird nach erledigter Arbeit vernichtet oder wieder an Sie überreicht (= unverfälschte Schrift)

Tipp: Sie dürfen bei Unsicherheiten Ihr herkömmliches Passwort für unsere Dienste vorübergehend ändern und später wieder auf Ihren Standard zurücksetzen.

****Das Passwort wird nach erledigter Arbeit vernichtet.***

Datenschutz ist eine Kernthematik unserer Arbeit!

Computerübergabe und/oder Einsatzbeginn

Ort, Datum, Uhrzeit, Computer übergeben durch [“Eigentümer” und/oder anderer Name]

.....

Problem(e) und/oder Personalisierungswünsche (möglichst genau schildern)

Bei Platzmangel Rückseite verwenden

.....



Lösungsansätze (bereits probierte Massnahmen?), erwünschtes Ergebnis?

.....
.....
.....

Seit wann besteht das Problem? Wann genau tritt es auf? Ist es reproduzierbar?

.....
.....
.....

Dringlichkeit/Prioritätsstufe einer Lösung für das Problem/die Probleme von 1 bis 5* (bei mehreren Problemen und/oder Wünschen können entsprechend mehrere Punkte mit unterschiedlichen Prioritäten genannt werden – in der Reihenfolge werden die Probleme abgearbeitet)

**1 = sehr niedrig, 2 = gering, 3 = mittel, 4 = hoch, 5 = kritisch*

.....
.....
.....
.....
.....

Spätmöglichste Benachrichtigung über Erfolg, Misserfolg oder weiteren, empfohlenen Vorgehensweisen?

Datum, evtl. mit Uhrzeit, Telefonnummer, E-Mail-Adresse

.....
.....

Wurde der spezifische IT-Supportvertrag gelesen, verstanden und unterschrieben?

.....

Sonstige Anmerkungen, Besonderheiten etc. (Dienstleistungsnehmer oder Dienstleister)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



STUTZ SOFTWARE

Im Anschluss wird ein für die Bedürfnisse zugeschnittener Vertrag erstellt und vor Ort
(= in Anwesenheit beider Parteien) unterzeichnet.

*Dieses Dokument dient als Gedankenstütze sowie als unverbindliche Offerte für den Anfragersteller,
und ist somit nicht rechtsverbindlich.*

Ferner hilft dieses Dokument, einen anschliessend spezifisch zugeschnittenen Vertrag auszuarbeiten.

Michael Stutz

