

Vereinbarung über Remotesupport

1. Beschreibung

Remotesupport ist eine Software-Anwendung zur Durchführung der PC-Fernwartung. Dem Limitech-Techniker wird über Remotesupport ermöglicht, sich auf das System des Kunden aufzuschalten und über ein Fernsteuerungsfenster das System des Kunden zu steuern und gemeinsam mit dem Kunden an dessen System zu arbeiten (Desktop-Sharing). Remotesupport erfordert keine Installation auf dem Kundensystem, Administratorrechte sind nicht erforderlich. Zum Verbindungsaufbau übermittelt der Kunde dem Limitech-Techniker die Sitzungsdaten.

2. Anforderung von Remotesupport

Die Anforderung erfolgt an Limitech GmbH unter der Rufnummer: +49 (0)2173 – 20 73 000.

Folgende Informationen sind für den Remotesupport bereitzuhalten:

- Modell- und Seriennummer, sowie Firmware-Revision
- Vorinstallierter Team Viewer Download unter www.limitech.de / Service und Support
- Arten und Betriebssysteme der angeschlossenen Rechner,
- eine Fehlerbeschreibung inklusive aller aufgetretenen Fehlermeldungen des Systems.

3. Voraussetzungen und Leistungen

3.1 Allgemein

Die Serviceleistung wird von Limitech durch den Technischen Kundendienst oder deren Beauftragten erbracht. Es gelten die Servicezeiten von Montag bis Freitag 9:00-17:00 Uhr. In diesen Zeiten nicht beendete Serviceeinsätze werden am nächsten Arbeitstag fortgesetzt. Eine Überschreitung der Zeit um bis zu 60 Minuten ist möglich, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Außerhalb der Regelzeiten werden vom Kunden geforderte Arbeiten nur nach Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung von Limitech GmbH geleistet.

3.2 Voraussetzungen für eine Leistungserbringung:

Die Serviceleistungen betreffen nur die von Limitech vertriebenen Produkte. Erweiterungen durch Produkte anderer Lieferanten werden auf Anfrage betreut. Limitech-Techniker sind nicht autorisiert, mit den Produkten verbundene Hardware anderer Hersteller (Server, Netzwerk etc.) zu bedienen es sei denn es ist Ausdrücklich vom Kunden gewünscht.

Vor der Erbringung von Serviceleistungen durch Limitech hat der Endkunde seine Daten und Software in einer Weise zu sichern, die eine Rücksicherung mit vertretbarem Aufwand ermöglicht. Personenbezogene und andere der Geheimhaltung unterliegende Daten werden vom Endkunden vor Beginn eines Einsatzes gesichert, so dass der Limitech-Techniker auf diese nicht zugreifen kann. Durch den Einsatz kann es zu Datenverlust kommen. Dieses Risiko wird vom Kunden akzeptiert. Für etwaige Schäden des Auftraggebers aus einem Datenverlust haftet Limitech nicht.

Während des Einsatzes ist eine vom Endkunden beauftragte Person präsent.

3.3 Folgende Leistungen werden in der Garantiezeit erbracht die nicht unter 3.4 fallen:

- Behebung von Störungen, der von Limitech gelieferten Produkte oder seiner Komponenten.
- Wiederherstellung des Systemzustandes wie bei der Erstauslieferung .

3.4 Folgende Leistungen werden nur nach Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung erbracht:

Behebung von Störungen, die zustande kamen durch: Fehlbedienung, Konfigurations- und Softwarefehler, den Eingriff von nicht autorisierten Personen, Höhere Gewalt oder äußere Einwirkung von Gewalt, Nichtbeachtung der Handbücher, über Spezifikationen hinausgehende Beanspruchung, Verwendung von nicht spezifiziertem Zubehör.

- Installationsunterstützung, wenn die Installation und Einweisung nicht durch Limitech Techniker durchgeführt worden ist.
- Konfigurationsunterstützung. Stellt sich beim Technikereinsatz heraus, dass ein Fehler nachweislich nicht von der vertraglich gewarteten Hardware herrührt, wird Limitech den Einsatz dem Kunden in Rechnung stellen. (Vereinbarung über Remotesupport der Limitech.)

3.5 Alle anderen Leistungen werden im vollen Umfang berechnet

4. Schadensersatzansprüche

Wir schließen unsere Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern sie nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). Dabei ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit auf die Höhe des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens begrenzt. Die Haftungsbegrenzung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden bei einfacher Fahrlässigkeit gilt dann nicht, sofern die Verletzung der in Satz 1 beschriebenen Pflichten zu Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führen, sowie Garantien betreffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen.

5. Konditionen

Die erbrachten Supportleistungen berechnet Limitech dem Kunden nach Vereinbarung. Die Rechnungsstellung erfolgt rückwirkend nach tatsächlicher Supportzeit. Es werden 25,-€ Netto je angefangenen 15 Minuten voll berechnet. Eine Auflistung der geleisteten Supportzeiten mit Angaben des Inhalts wird als Anlage zur Rechnung beigelegt. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Sollte der Remotesupport Bestandteil eines Servicevertrages sein, erfolgt keine Berechnung.

6. Schlussbestimmungen

Gerichtsstand für alle aus diesem Vertragsverhältnis sich ergebenden Streitigkeiten ist Düsseldorf. Der Vertrag unterliegt dem deutschen Recht. Einzelne eventuell unwirksame Bestimmungen dieses Vertrages berühren nicht die Wirksamkeit des übrigen Vertrages. Es soll dann eine Klausel gelten, die vom wirtschaftlichen Sinn und Zweck her der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Bei Leistungen über den Umfang der Supportvereinbarung hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Limitech GmbH.

Wird vom Kunden ausgefüllt:

Name Endkunde :

Ansprechpartner :

Straße/Nr. :

PLZ :

Ort :

Tel. :

Fax :

E-Mail :

Die Vereinbarung über Remotesupport der Limitech GmbH habe ich gelesen und erkläre mich hiermit mit den Bedingungen einverstanden. Über das Risiko von Datenverlust und den Haftungsausschluss der Limitech für Schäden aus Datenverlust bin ich informiert und erkläre mich ebenso einverstanden. Mit meiner Unterschrift bestätige ich gleichzeitig, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Limitech GmbH erhalten zu haben.

Ort, Datum

Name, Unterschrift, Stempel:

Bitte senden Sie die ausgefüllte Vereinbarung an die Faxnummer: +49 (0)2173/2073002 oder per Briefpost an: Limitech GmbH, Winkelsweg 178-180, D-40764 Langenfeld oder an: technik@limitech-gmbh.de