

Allgemeine Fernwartungsbedingungen

Zobels Computerdienste

1. Gegenstand
 - a. Gegenstand dieser Vertragsbedingungen ist die Erbringung von technischer Hilfestellung an Computersystemen unter zur Hilfenahme einer Fernsteuerungssoftware (siehe auch 3.). Diese Vereinbarung regelt den grundsätzlichen Umgang mit Dienstleistungen die über den genannten Weg vom von Zobels Computerdienste, im folgenden Leistungserbringer genannt, erbracht werden.
 - b. Die Fernwartung wird als Dienstleistungsvertrag erbracht.
2. Vergütung der Leistung
 - a. Der Kunde vergütet die erbrachten Leistungen nach den aktuellen Preislisten des Leistungserbringers.
 - b. Zur Abrechnung der Leistung werden die Verbindungszeiten der Fernsteuerungssoftware herangezogen. Diese werden automatisch durch die Fernsteuerungssoftware dokumentiert. Diese Dokumentation wird als Abrechnungsgrundlage vereinbart.
 - c. Die Abrechnung von Fernwartungsleistungen erfolgt jeweils zum Beginn eines Kalendermonats für den zurückliegenden Monat.
 - d. Die Fernwartungssitzungen werden im Minutentakt abgerechnet.
 - e. Sitzungen deren Beginn nicht länger auseinander liegt als 120 Minuten werden als eine Sitzung abgerechnet. Zusammenfassbar sind dabei nur Sitzungen aus einem Zeitraum von 120 Minuten ab Beginn der ersten Sitzung. Die Zeiten zwischen den Verbindungen (auch jene nach 6. b.) werden nicht berechnet.
 - f. Die ersten Minuten einer Verbindung werden pauschal abgerechnet. Länge und Kosten dieses ersten Minutenblockes sind in den Preislisten des Leistungserbringers zu finden.
 - g. Die Leistungsvergütung ist nicht vom Ergebnis der Fernwartung abhängig.
3. Fernsteuerungssoftware
 - a. Die Fernsteuerungssoftware ermöglicht IT-Systeme ohne physische Anwesenheit des Bedieners zu steuern.
 - b. Der Leistungserbringer verpflichtet sich eine Software einzusetzen die in Bezug auf die Verbindungssicherheit den aktuellen Stand der Technik Rechnung tragen kann.
 - c. Der Leistungserbringer bestätigt, dass die Software nach Deaktivierung keine weiteren Verbindungen ermöglicht. Deaktiviert der Kunde die Software nicht, so besteht die rein technische Möglichkeit einer neuen Verbind. Aus diesem Grund verpflichtet sich der Kunde die Software nach Abschluss der Leistungserbringung zu deaktivieren. Ergänzend hierzu gilt 6.
 - d. Zur Identifizierung des Kundensystems erstellt die Fernsteuerungssoftware eine Identifikationsnummer. Der Kunde verpflichtet sich eine Änderung dieser Nummer anzuzeigen.
4. Sitzungsaufzeichnungen
 - a. Der Leistungserbringer zeichnet jede Fernwartungssitzung zu dokumentativen Zwecken auf. Die Aufzeichnung enthält dabei alle Information mit denen der Leistungserbringer während der Fernwartungssitzung in Kontakt kommt.
 - b. Die Aufzeichnungen werden auf einem Computersystem beim Leistungserbringer gespeichert. Dieses System wird in einer normalen Büroumgebung aufbewahrt. Daher haftet der Leistungserbringer nicht bei Vorkommnissen die er nicht selbst beeinflussen kann oder konnte. (Einbruch, Diebstahl, Feuer, usw.) Der Kunde erklärt sich mit dieser Art der Unterbringung seine Daten einverstanden.
 - c. Der Leistungserbringer ist verpflichtet vorhandene Aufzeichnungen auf Verlangen zur Verfügung zu stellen.
 - d. Der Leistungserbringer verpflichtet sich weiterhin zur Löschung aller Aufzeichnungen auf Verlangen des Kunden. Bei einer Löschung verzichtet der Kunde auf alle etweligen Ansprüche aus dem gelöschten Zeitraum. (Gewährleistung / Haftung)
 - e. Einen Anspruch auf Sitzungsaufzeichnung (ganz oder teilweise) gibt es nicht.
 - f. Die Sitzungsaufzeichnung kann nicht von vornherein verhindert werden.
5. Datenspeicherung
 - a. Der Leistungsbringer speichert alle Sitzungsdaten (Datum, Uhrzeit, Dauer, beteiligtes System, usw.) dauerhaft.
 - b. Der Kunde erhält das Recht auf Einsicht in die gespeicherten Daten.
 - c. Der Kunde kann die Löschung der Daten nach Rechnungslegung verlangen. Mit dem Lösungsverlangen erkennt der Kunde die alle bereits gestellten Rechnungen an.
 - d. Bei einer Löschung stellt der Leistungserbringer eine Rechnung für alle noch nicht berechneten Leistungen unabhängig von 2.
6. Verbindungsaufbau
 - a. Der Leistungserbringer stellt zwei Arten des Verbindungsaufbaus zur Auswahl. Je nach Auswahl sind hieran folgende Vereinbarungen geknüpft:
 - i. Quick-Login
 1. Der Kunde erhält vom Leistungserbringer eine Verbindungssoftware, die es dem Leistungserbringer ermöglicht das System des Kunden aus der Ferne zu bedienen.
 2. Der Kunde hat jeder Zeit Möglichkeit den Zugriff auf das System durch schließen der Software zu unterbinden.
 3. Eine Verbindungsherstellung erfolgt nur mit Zustimmung und Aufsicht des Kunden und ist ohne sein dazutun technisch nicht möglich.
 4. Nach Verbindungsende ist eine erneute Verbindung nur nach 6.a.i.3. möglich (siehe auch 3.c. und 6.b.).
 5. Nach den schließen der Software ist sie auf dem System des Kunden nicht mehr aktiv
 - ii. Permanent-Login
 1. Der Leistungserbringer installiert die Fernsteuerungssoftware dauerhaft auf dem System des Kunden.
 2. Der Leistungserbringer hat jeder Zeit die Möglichkeit Verbindungen aufzubauen, garantiert jedoch dies nur dann zutun wenn es hierfür einen Auftrag des Kunden gibt.
 3. Eine Ausnahme von 6.a.ii.2. sind beim Leistungserbringer eingegangene automatisch erzeugte Fehlermeldungen. Zur Situationseinschätzung gestattet der Kunde eine Verbindung auch ohne seine Kenntnis.
 - b. Technisch bedingt abgebrochene Verbindungen können oft automatisch wieder hergestellt werden. Sollte dies einmal nicht möglich sein, so verpflichtet sich der Kunde zu unterstützenden Leistungen auf Anweisung des Leistungserbringers.
 - c. Gibt es zwischen den Vertragsparteien keine Vereinbarung zur Art des Verbindungsaufbaus so gilt der Quick-Login nach 6.a.i.
7. Sonstiges
 - a. Bei Unwirksamkeit einzelner Regelungen dieser Vereinbarung durch andere Bestimmungen oder Gesetze bleiben die übrigen weiterhin in Kraft. Beide Vertragsparteien sind bemüht die rechtsunwirksame Regelung durch eine Neue zu ersetzen.
 - b. Der Kunde verpflichtet sich Stillschweigend vor jeder Fernwartungssitzung eine Sicherung aller sensiblen Daten vorzunehmen. Ausnahme hiervon sind Verbindungen nach 6.ii.,3.
 - c. Der Kunde bestätigt einen breitbandigen Internetzugang zu haben.
 - d. Ergänzend zu dieser Vereinbarung gibt die AGB des Leistungserbringers