

AGB für Fernwartung

II. Zusatz zu den Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Allgemeines

1.1. Fernwartungsarbeiten der Firma WITSC | Winkler IT Solutions & Consulting (WITSC) beruhen auf den folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB für Fernwartungen).

1.2. Zur Fernwartung wird die Software TeamViewer vorausgesetzt. Es gelten zusätzlich die Softwarebestimmungen (EULA) der Firma TeamViewer. Die Software kann über die Homepage www.teamviewer.com bezogen werden.

1.3. Die Qualität und Geschwindigkeit der Fernwartung hängt unter anderem auch von der Internet-Geschwindigkeit (Up- & Download-Bandbreite) des Auftraggebers ab. WITSC wählt generell die beste zu Verfügung stehende Internetanbindung für die Fernwartung. Die Vorbereitung bzw. Bereitstellung von Zugangsdaten (Benutzernamen, Passwort) oder Lizenzschlüssel durch den Kunden unterstützt die Zeit für die Durchführung der Fernwartung.

2. Leistung und Ausführung

2.1. Der Fernwartungsservice wird innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von WITSC angeboten. Die Ausführung des Supports ist Lastabhängig, in der Regel wird aber sofort eine Fernwartung angeboten. Ein Anspruch auf eine Terminausführung besteht nicht.

2.2. Ein Anspruch auf Dienstleistung besteht nicht. WITSC behält sich vor, den Support ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder einen späteren Termin hierfür anzusetzen. Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- Hilfestellung bei der Installation oder beim Update von Anwendungssoftware oder Treibern
- Unterstützung bei Problemen in Betriebssystemen oder Anwendungen
- Analyse und Behebung von Fehlersituationen
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen
- Unterstützung bei der Konfiguration Anwendungen

3. Gewährleistung/ Haftungsausschluss

3.1. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie innerhalb von drei Werktagen nach Erhalt der vereinbarten Leistungen

dokumentiert erfolgen. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben.

3.2. Die Sicherung aller Daten (inklusive Betriebssystem und Software) liegt in der Verantwortung des Auftraggebers. WITSC übernimmt keinerlei Haftung für Datenverluste, die im Rahmen einer Fernwartung erfolgen. Der Ersatz von Folge- und Vermögensschäden und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist in jedem Fall ausgeschlossen.

3.3. WITSC übernimmt keine Haftung dafür, falls die Produkte auf dem Kunden-PC gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzen. Der Kunde hat WITSC von allen gegen den Kunden aus diesem Grund erhobenen Ansprüchen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. WITSC übernimmt keine Haftung für fehlende Kunden-Softwarelizenzen.

4. Datenschutz und Geheimhaltung

4.1. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dass auf seinen EDV-Anlagen, die Nutzung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften erfolgt. Die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch WITSC liegt in der Verantwortung des Kunden. WITSC verpflichtet sich zur Wahrung der Vertraulichkeit und zur Beachtung des Datenschutzes gem. DSGVO.

4.2. WITSC verpflichtet sich, personenbezogene Daten, die bei der Wartungsmaßnahme gespeichert wurden, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst. WITSC wird alle, durch die Fernwartung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Es ist WITSC untersagt, Informationen, die im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden bekannt wurden, für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und/ oder zu nutzen.

5. Preise und Zahlungsbedingungen

Sofern keine Sondervereinbarungen oder Serviceverträge abgeschlossen sind können für die Fernwartung zusätzliche Kosten entstehen. Die Fernwartungsmaßnahmen werden dann in Serviceeinheiten (15 Minuten) berechnet. Jede weitere angefangene Viertelstunde wird als zusätzliche Serviceeinheit berechnet. Es gelten die AGB von WITSC (<https://www.witsc.at/agb>).

Fassung vom 20.02.2021