

Vereinbarung über Fernwartung

zwischen

(nachfolgend "Kunde" genannt)

und

Kuhnle Computer-Software GmbH
Alter Sägmühlenweg 2-4
75446 Wiernsheim
(nachfolgend "Kuhnle" genannt)

Als Ergänzung der telefonischen Hotline und als Alternative zu VorOrt-Serviceterminen bietet Kuhnle auch Fernwartung als zusätzlichen Service an.
Dazu wird vereinbart:

1) Umfang

a) Hotline per Fernwartung:

Kuhnle führt auf Anforderung des Kunden Hotlineservice gemäß Software-Servicevertrag auch per Fernwartung durch, wenn dies zur Lösung eines Hotline-Problems geeignet erscheint.

b) Sonstige Service-Leistungen per Fernwartung:

Auf Anforderung und gegen gesonderte Vergütung führt Kuhnle auch Serviceleistungen per Fernwartung durch, die über den Hotline-Service hinausgehen.

Dazu zählen insbesondere:

- Einrichtung, Installation und Konfiguration der Software
- Einrichtung, Installation und Konfiguration neuer Module oder Arbeitsplätze
- Aufspielung von Updates incl. Vor- und Nacharbeiten
- Einrichtung und Konfiguration bisher nicht genutzter Funktionen der Software
- Anpassen der Software an eine geänderte System-Umgebung, wie zB. nach Rechner-, Drucker- oder Betriebssystem-Wechsel
- Formularanpassungen für Ausdrucke
- Pflege/Analyse kundenspezifischer Daten, Stücklisten, Variablen Stücklisten etc.
- Schulungen/Einweisungen

2) Kosten

Der Kunde stellt auf seine Kosten die benötigte Infrastruktur für die Fernwartung zur Verfügung. Er trägt die Verbindungskosten.

a)

Falls der Kunde zum Zeitpunkt der Fernwartung einen Pauschal-Wartungsvertrag (dh. Wartungs-Vertrag incl. Hotline-Service) abgeschlossen hat, dann sind Hotline - Fernwartungsleistungen lt. Ziffer 1.a) in der jährlichen Servicegebühr enthalten. Nicht zur Hotline gehörige Fernwartungsleistungen lt. Ziffer 1.b) werden mit den jeweils aktuell gültigen Service-Stundensätzen abgerechnet.

b)

Falls der Kunde zum Zeitpunkt der Fernwartung einen Wartungsvertrag nach Aufwand (dh. ohne pausch. Hotline-Service) oder keinen Wartungsvertrag abgeschlossen hat, dann werden alle Hotline-Fernwartungsleistungen lt. Ziffer 1.a) mit den jeweils aktuell gültigen Hotline-Stundensätzen abgerechnet. Nicht zur Hotline gehörige Fernwartungsleistungen lt. Ziffer 1.b) werden mit den jeweils aktuell gültigen Service-Stundensätzen abgerechnet.

3) Art der Leistung, Haftung

Kuhnle schuldet die Arbeitszeit / Tätigkeit, nicht den Erfolg. Auch nicht erfolgreiche Fernwartungssitzungen werden vergütet.

Kuhnle haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, höchstens jedoch bis zur Höhe des Entgelts für die entsprechende Fernwartungssitzung.

Der Kunde sorgt (ohne darauf jeweils im Einzelfall vor einer Fernwartung darauf hingewiesen worden zu sein) für eine aktuelle Datensicherung. Kuhnle haftet in keinem Fall für Schäden und Fehler, die durch eine aktuelle Datensicherung hätten vermieden werden können.

4) Technische Voraussetzungen

Die Fernwartung wird nur mit von Kuhnle dafür getesteter und freigegebener Software durchgeführt, die beim Kunden auf seine Kosten funktionsfähig installiert sein muß. Kuhnle behält sich vor, die Freigabe für eine Fernwartungs-Software aus technischen Gründen oder wenn neuere Versionen der Fernwartungs-Software verfügbar werden zurückzuziehen.

Nähere Informationen über die jeweils aktuell unterstützte Fernwartungs-Software sind bei Kuhnle auf Anfrage verfügbar.

5) Durchführung der Fernwartung

Je nach Wahl des Kunden (siehe unten Ziffer 7) können Fernwartungs-Aufträge nur nach schriftlichem (EMail,Fax,Brief) Auftrag oder auch nach tel. Auftrag angenommen werden.

Der grundsätzliche Ablauf einer Fernwartung ist wie folgt:

Der Kunde erteilt Kuhnle einen Fernwartungs-Auftrag (schriftliche Aufträge mit Formular "Fernwartungs-Auftrag" lt. Anlage)

Kuhnle meldet sich kurz vor dem Beginn der Fernwartung beim Kunden, so daß dieser den Fernwartungs-Zugang aktivieren kann.

Kuhnle führt die Fernwartung durch und informiert den Kunden, wenn diese beendet ist, worauf der Kunde den Fernwartungs-Zugang wieder deaktiviert.

Dadurch wird sichergestellt, daß Kuhnle nur auf Anforderung Zugriff auf den Rechner des Kunden hat und anderweitiger unbefugter Zugriff weitgehend verhindert ist.

Der Kunde überwacht die Fernwartungssitzung bzw. stellt einen kompetenten Ansprechpartner für die Dauer der Fernwartungssitzung kostenlos zur Verfügung, der für Rückfragen zur Verfügung steht.

Der Kunde ist für die sichere Konfiguration und Deaktivierung der Fernwartungs-Software nach Ende der Fernwartung selber verantwortlich.

Kuhnle kann die Fernwartungssitzung nach eigenem Ermessen protokollieren.

6) Vertragsdauer

Diese Vereinbarung ist von beiden Seiten jederzeit ohne Frist kündbar; ab diesem Zeitpunkt werden dann keine Fernwartungen mehr durchgeführt.

7) Kundendaten für Fernwartung

Hotline-Fernwartung:

(Bitte eine der nachfolgenden Varianten ankreuzen)

- ☐ Hotline-Fernwartungs-Aufträge lt. Ziffer 1a nur nach schriftlichem Auftrag
- ☐ Hotline-Fernwartungs-Aufträge lt. Ziffer 1a auch mündlich möglich

Service-Fernwartung:

(Bitte eine der nachfolgenden Varianten ankreuzen)

- ☐ Service-Fernwartungs-Aufträge lt. Ziffer 1b nur nach schriftlichem Auftrag
- ☐ Service-Fernwartungs-Aufträge lt. Ziffer 1b auch mündlich möglich

8) Ergänzende Vereinbarungen

Ergänzend gilt der Software-Servicevertrag, die Software-Servicevertrags-Bedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kuhnle Computer-Software GmbH

_____, den _____

_____, den _____

(Kunde)

(Kuhnle)

Anlage "Fernwartungs-Auftrag"

Hiermit beauftragen wir die Fa. Kuhnle, auf unserem EDV-System auf Basis der "Vereinbarung über Fernwartung" eine Fernwartungs-Sitzung durchzuführen.

Fernwartungs-Kategorie (bitte Zutreffendes ankreuzen) :

- ☐ Hotline (Ziffer 1a der Vereinbarung über Fernwartung)
- ☐ Sonstige Service-Leistungen (Ziffer 1b der Vereinbarung über Fernwartung)

Beschreibung Hotline-Problem bzw. Durchzuführende Service-Arbeiten:

Gewünschter Termin (bitte Zutreffendes ankreuzen)

- ☐ baldmöglichst
- ☐ Datum: _____ Uhrzeit Beginn _____
(Terminwünsche werden soweit möglich erfüllt; Fernwartung zu einem bestimmten Termin kann von Kuhnle aber aus technischen und logistischen Gründen nicht garantiert werden)

_____, den _____

(Stempel, Unterschrift)