

Fernunterstützungsvertrag

Zwischen: RBC it-services
Robert Birmoser
Ilzweg 1
82140 Olching

nachfolgend RBC genannt

und

nachfolgend Auftraggeber genannt

1. Gegenstand der Vereinbarung

Fernunterstützung des Auftraggebers durch RBC über das Internet. Wenn der Auftraggeber es gestattet, kann RBC den Bildschirminhalt des Auftraggebers sehen und bei Bedarf eingreifen. Parallel zum Telefonat kann RBC den Mauszeiger bewegen und Eingaben über die Tastatur machen. Das verringert kostspielige Vor-Ort-Besuche von EDV Dienstleistern. Kein umständliches Hin- und her senden von Bildschirmausdrucken und umständlichen Beschreibungen. Stattdessen schnelle und qualifizierte Sofort-Unterstützung. Das Ganze funktioniert, ohne dass etwas auf dem Computer des Auftraggebers installiert sein muss. Lediglich zum Starten der Sitzung muss ein kleines Programm von der Internetseite von RBC ausgeführt werden, welches die Verbindung vom PC des Auftraggebers zu RBC herstellt (Teamviewer). Ein unberechtigter Zugriff durch RBC oder anderen ist **nicht** möglich. Das Fernunterstützungsprogramm wird nach Beendigung der Sitzung wieder automatisch aus dem Speicher des Computers entfernt.

2. Leistungen von RBC

Während der Servicezeiten von RBC, Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 17:00 Uhr, Mittwoch von 9:00 bis 19:00 Uhr und Freitag von 9:00 bis 16:00 erbringt RBC Fernunterstützung für folgende Software und Programme:

- Microsoft Windows XP Home und Professional
- Microsoft Windows Vista Home und Business
- Microsoft Windows 7, 8, 8.1
- Microsoft Office 97 – 2010 (Word, Excel, Outlook, Access, Powerpoint)
- Microsoft Frontpage ab 2002
- Visual Basic Ver. 6, Studio 2010
- RBC Report-Manager
- RBC MV-Manager (außerhalb der kostenlosen Unterstützung: z.B. Datenbankreparaturen, Datenabgleiche auf Anforderung, Einstellungen und Konfigurationen in einem Netzwerk) , Admin-Rechten, Berechtigungen, Übertragungsprobleme, Email-Probleme
- RBC AV-Manager (Ausleihverwaltung)
- RBC KV-Manager (Verwalten von Kursen, Reisen und Touren)
- RBC EV Manager (Verwalten der Eintritte in Kletteranlagen)
- Einbinden unserer Programme im Netzwerk und Hilfestellung bei vom Standard abweichenden Konfigurationen

Der Auftraggeber kann nach Abschluss des Vertrages die Rufnummer 08142-669900 zur Erbringung von Leistungen seitens RBC abrufen.

3. Voraussetzungen beim Auftraggeber

Internetanschluss mit mind. ISDN Geschwindigkeit am Arbeitsplatz des Anrufers und eine gleichzeitige Möglichkeit mit RBC zu telefonieren. Ein kleines Programm muss von der Internetseite von RBC, www.rbc-online.de, gestartet und ausgeführt werden können (Teamviewer). Eventuelle Firewall- und Blockprogramme müssen den Zugriff auf das Programm erlauben.

4. Laufzeit

Der Fernunterstützungsvertrag beginnt mit der Unterzeichnung des Auftraggebers und RBC und nach dem Bankeinzug der Jahresgebühr. Der Vertrag hat eine Laufzeit von einem Jahr und beginnt mit dem Datum des Vertragseingangs bei RBC. Er verlängert sich automatisch um ein Jahr, sofern er nicht von einer Seite mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.

5. Gebühr

Für nur 15,00 € pro Monat bzw. 150,00 € pro Jahr (12 Monate Unterstützung, aber nur 10 Monate bezahlen) kann der Auftraggeber unsere Fernunterstützung für die Laufzeit dieses Vertrages in Anspruch nehmen.

6. Weitergehende Ansprüche

Sollte RBC bei einer Problemstellung nicht unmittelbar eine Lösung für das Problem des Auftraggebers kennen, so ist RBC bemüht eine Lösung für das Problem zu finden. RBC wird dem Auftraggeber dann so schnell wie möglich Informationen zu kommen lassen. Kann RBC keine Lösung finden, hat der Auftraggeber keine weiteren Ansprüche an RBC. Eine vorzeitige Beendigung des Vertrages ist dadurch nicht möglich. Dies gilt auch bei vom Standard abweichenden Installationen und Konfigurationen der Software des Auftraggebers.

7. Haftungsausschluss

Wenn durch eine Einstellung oder Änderung durch RBC am PC des Auftraggebers, dessen PC nicht mehr korrekt arbeitet, so haftet RBC nicht durch daraus entstehende Folgeschäden. RBC wird versuchen die Einstellungen rückgängig zu machen. Eine Datensicherung liegt immer beim Auftraggeber.

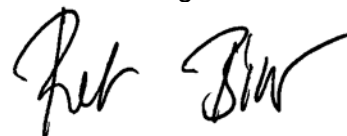
8. Schlussbestimmungen

Auf den vorliegenden Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar. Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, wird versucht eine gütige Einigung für beide Seiten zu finden, ansonsten wird Fürstenfeldbruck als Gerichtsstand vereinbart. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmungen tritt rückwirkend eine inhaltlich möglichst gleiche Regelung, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der gewollten Regelung am nächsten kommt.

Für den Auftraggeber:

Für RBC:

RBC it-services
Robert Birmoser
Ilzweg 1
82140 Olching



Ort, Datum, Unterschrift, evtl. Stempel

Ermächtigung zum Bankeinzug

Hiermit gestatte(n) ich / wir von meinem / unseren Konto:

IBAN: _____

BIC: _____

Bankname: _____

Kontoinhaber: _____

der Fa. RBC it-services, Robert Birmoser, Ilzweg 1, 82140 Olching, jederzeit widerrufbar, folgenden Rechnungsbetrag einzuziehen:

Fernwartungsgebühr pro Jahr:	150,00 €
MwSt.	28,50 €
Rechnungsbetrag	178,50 €

Ort, Datum, Unterschrift, evtl. Stempel