

## **Service-/Support-Vertrag**

Für die Unterstützung unserer Kunden wird zusammen mit der von uns ausgelieferten PC-Software die eviateg-Version der Fernwartungssoftware „TeamViewer“ installiert.

Für Fälle, in denen eine Unterstützung bereits vor der Installation unserer PC-Software benötigt wird, steht diese Fernwartungssoftware auch als Download auf der eviateg-Webseite zur Verfügung.

Mit Hilfe der Fernwartungssoftware ist es uns möglich, auf den Kunden-Computer zu Supportzwecken zeitlich begrenzt nach der Freigabe durch den Kunden zuzugreifen.

Bevor der Kunde unsere Fernwartung in Anspruch nimmt, sind sämtliche Programme, die nicht mit unserer Software im Zusammenhang stehen, zu schließen.

Es ist ein neues Fernwahrungspasswort zu erzeugen, das nur für die eine Support-Sitzung gilt.

Mit der Übermittlung des Passwortes an eviateg wird der nachfolgende

### **Service-/Support-Vertrag**

zwischen eviateg GmbH, Mühlenweg 143, 22844 Norderstedt

-nachstehend eviateg genannt-

und dem Kunden geschlossen.

1. eviateg erbringt auf freiwilliger Basis selbst oder durch einen hierzu beauftragten Dritten Service-/Support-Leistungen sowie weitere individuelle Serviceleistungen ausschließlich zu den Bedingungen dieser Vereinbarung.

2. eviateg trägt dafür Sorge, dass die bei ihr eingehenden Datenbestände gemäß den Anforderungen der geltenden Datenschutzgesetze und Vorschriften behandelt werden; insbesondere versichert eviateg die Vertraulichkeit der eingegangenen Daten.

3. Der Kunde übernimmt es als wesentliche Vertragsverpflichtung vor der Übermittlung des Fernwartung-Passwortes an eviateg, seine Daten adäquat zu sichern und sicherzustellen, dass die Daten in vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Der Kunde hat Datensicherungen insbesondere zu erstellen

a) bei der Inanspruchnahme von Serviceleistungen von denjenigen Daten, auf die eviateg Zugriff haben sollen;

b) vor dem Zurückspielen von solchen Daten oder dem Einlesen von Datenträgern, die dem Kunden von eviateg im Rahmen von Serviceleistungen zur Verfügung gestellt werden.

4. eviateg steht bei freiwilligen und unentgeltlichen Leistungen nicht für den vom Kunden gewünschten Erfolg ein. Ein Anspruch des Kunden ist insofern ausgeschlossen. Im Falle eines von eviateg grob fahrlässig oder vorsätzlich zu vertretenden Datenverlustes haftet eviateg für die Wiederherstellung nur in Höhe des Aufwandes, der entsteht, wenn der Kunde obige Datensicherung durchgeführt hat.

5. Der Kunde verpflichtet sich, nach Beendigung der Support-Sitzung das Passwort neu zu erzeugen und das Fernwartungsprogramm wieder zu schließen, um so auszuschließen, dass eviateg nach Beendigung der Supportsitzung Zugriff auf den Computer des Kunden hat.

6. Nebenabreden zu diesem Vertrag - schriftlich oder mündlich - sind nicht gestattet.

Sollte der Kunde mit den in diesem Vertrag genannten Bedingungen nicht einverstanden sein, ist ein Online-Service mit Hilfe der Fernwartung nicht möglich.