

COMPUTER FERNWARTUNGS-VERTRAG

Zwischen

.....
im folgenden „**Kunde**“ genannt.

und

DI Anton Staud e.U.

Tel: 0664 18 100 73

Perfektastraße 19/29

1230 Wien

im folgenden „**Auftragnehmer**“ genannt.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Serviceleistungen mittels Fernwartung für Windows Computer des Kunden entsprechend den Bedingungen dieses Vertrages zu übernehmen.

1. Beginn

Dieser Servicevertrag beginnt nach Auftragserteilung, sobald die Voraussetzungen gemäß Absatz 6 erfüllt sind.

2. Dauer

Der Servicevertrag wird auf die Dauer von **3 Monaten** abgeschlossen und läuft nach diesen 3 Monaten **automatisch** ohne Kündigung **aus**. Der Kunde kann aber von sich aus eine Verlängerung beauftragen.

3. Preis

Das Serviceentgelt beträgt einmalig **Euro 70,-** (inkl. MWSt) für den Servicezeitraum von **3 Monaten**.

Dieser Betrag ist nach Vertragsabschluss auf das Konto AT42 2011 1295 5549 5500 des Auftragnehmers bei der ERSTE Bank zu überweisen.

4. Leistungen

Im Rahmen dieses Service Vertrages erbringt der Auftraggeber **telefonische Hilfeleistung** über Fernwartung mit dem Programm Teamviewer im Ausmaß von gesamt **120 Minuten (2 Stunden)**.

Von diesen 120 Minuten werden 20 Minuten **kostenlos** erbracht und die restlichen 100 Minuten zum Preis von **Euro 7,- pro 10 Minuten** Hilfeleistung verrechnet.

Der Kunde kann diese Hilfeleistung jederzeit telefonisch (**0664 1810 073**) oder per E-Mail (**anton.staud@gmx.at**) anfordern. Der Auftragnehmer wird im Normalfall innerhalb von 2 Tagen eine Verbindung zum Kunden zur Behebung des Problems oder Beantwortung der Anfrage herstellen. In dringenden Fällen auch innerhalb eines Tages.

Kommt es fallweise durch Krankheit oder Urlaub des Auftragnehmers zu einer Überschreitung dieser Frist im Ausmaß von voraussichtlich mehr als einer Woche, muss der Kunde vom Auftragnehmer unverzüglich

verständlich werden. Der Kunde hat in diesem Fall die Möglichkeit, das noch nicht aufgebrauchte Service-Restentgelt zurückzufordern oder einer entsprechenden kostenlosen Verlängerung des Servicezeitraums zuzustimmen.

Die im Servicevertrag enthaltenen Unterstützungsleistungen werden im 10-Minuten Takt verrechnet. Der Wert einer 10 Minuten Einheit beträgt Euro 7,- und ist bereits durch das bezahlte Einmalentgelt vorweg beglichen.

Kann ein Problem nicht über Fernwartung gelöst werden, wird der Auftragnehmer soweit möglich versuchen, eine Problembeseitigung vor Ort zu erreichen. Die Verrechnung der Leistungen erfolgt in ähnlicher Weise (in 10 Minuten Intervallen) wie bei der Fernwartung, wobei bei einer Beseitigung vor Ort auch Anfahrtskosten verrechnet werden.

Ist der vorgesehene Aufwand von 2 Stunden bereits vor dem Ende des regulären Servicevertrages erreicht, so kann im Einvernehmen von Kunde und Auftragnehmer der Servicevertrag verlängert werden. Alternativ endet der Servicevertrag, wenn der inkludierte Aufwand vorzeitig erreicht ist und keine Verlängerung gewünscht ist.

Wird der vorgesehene Aufwand für Fehlerbeseitigungen und Supportanfragen nur teilweise benötigt, kann der restliche Aufwand für **Datenbereinigung und Datensicherung** des Kunden PC verwendet werden.

Empfohlen wird eine regelmäßige Sicherung aller persönlichen Daten auf einen USB Stick durch den Kunden.

Der Kunde erhält vom Auftragnehmer eine detaillierte Aufstellung der erbrachten Serviceleistungen.

5. Haftung

Die Haftung des Auftragnehmers beschränkt sich auf das Wiederaufspielen der durch den Kunden gesicherten persönlichen Daten sowie das Wiederherstellen des Kundensystems, falls dieses zu Beginn des Servicevertrages gesichert wurde.

6. Voraussetzungen

Voraussetzungen für diesen Servicevertrag sind:

- die Installation des Fernwartungsprogramms Teamviewer auf dem Computer des Kunden.
- eine erstmalige Sicherung aller persönlichen Daten (Bilder, Dokumente, Videos, Adressen, etc) des Kunden auf einen externen Datenspeicher (Festplatte oder USB Stick).
- Optional: Erstmalige Gesamtsicherung des Kundensystems

Diese Tätigkeiten können vom Kunden vorgenommen werden.

Alternativ können auf Kunden-Wunsch diese auch **vom Auftragnehmer** zu Beginn des Servicevertrages durchgeführt werden. Für diese Leistungen würden, falls gewünscht, pauschal 30 Minuten aus dem vereinbarten Stundenkontingent abgebucht.

Wien, am

unterzeichnet von

.....

Kunde

.....

DI Anton Staud