

Vereinbarung über SmartRep Remote Support

Remote Support per TeamViewer Fernzugriff

1. Beschreibung

TeamViewer Remote Support ist eine Software-Anwendung zur Durchführung einer Fernwartung für PC und System. Dem Techniker wird über Remotesupport ermöglicht, sich auf die Anlage des Kunden aufzuschalten und über ein Fernsteuerungsfenster das System des Kunden zu steuern und gemeinsam mit dem Kunden an dessen System zu arbeiten (Desktop-Sharing). Remote Support erfordert keine Installation auf dem Kundensystem, Administratorrechte sind nicht erforderlich. Zum Verbindungsaufbau übermittelt der Kunde dem SmartRep Techniker die Sitzungsdaten. Diese bestehen aus einer 9-Stellige Identifikationsnummer und ein mindestens 4-Stelliges Passwort.

Der Rechner kann während der Sitzung von beiden Seiten bedient werden, wobei der Kunde stets sieht, was geschieht. Beide Seiten haben die Möglichkeit die Sitzung jederzeit zu beenden. Eine neue Sitzung erfordert ein erneutes Login.

Als Ergänzung zu dieser Vereinbarung finden Sie eine Beschreibung der Sicherheit von TeamViewer unter www.smartrep.de/service-support/fernwartung.

Sie können den SmartRep Remote Support über folgenden Link ausführen:

<http://get.teamviewer.com/smartrep>

2. Anforderung von SmartRep Remote Support

Die Anforderung erfolgt an SmartRep unter der Rufnummer: +49 6181 44087-50.

Folgende Informationen sind für den Remotesupport bereitzuhalten:

- Modell- und Seriennummer des Systems
- Adresse und Name der Kontaktperson
- Rufnummer (eventuell Mobil)
- Email-Adresse
- Arten und Betriebssysteme der angeschlossenen Rechner
- eine Fehlerbeschreibung inklusive aller aufgetretenen Fehlermeldungen des Systems

Geschäftsführer: Rudolf Niebling, Andreas Keller
Amtsgericht: Hanau, HRB 91246
Sitz der Gesellschaft: Gründau
Ust-ID-Nr.: DE 238 349 536
E-Mail: info@smartrep.de
Web: www.smartrep.de

Volksbank Ulm-Biberach eG
IBAN: DE34 6309 0100 0148 8130 03 **BIC:** ULMVDE66

Postbank Frankfurt
IBAN: DE45 5001 0060 0005 6406 00 **BIC:** PBNKDEFF



3. Voraussetzungen und Leistungen

Systemvoraussetzungen

Voraussetzung ist ein funktionierender Internetzugang, eine Telekommunikationsleitung und die Rechte zum Ausführen der TeamViewer Datei. Es werden keine speziellen Firewall-Einstellungen benötigt. Allerdings gibt es Methoden solche Remotesitzungen zu erkennen und zu blockieren. In diesem Falle sprechen Sie mit Ihrem IT-Verantwortlichen. Dieser empfiehlt ggf. eine andere Art der Remotesitzung, dessen Verwendung der SmartRep Techniker vorab prüfen und freigeben muss.

Allgemein

Für den SmartRep Remote Support gelten die allgemeinen Servicezeiten von Montag bis Freitag 8:00-17:00 Uhr. In diesen Zeiten nicht beendete Serviceeinsätze werden am nächsten Arbeitstag fortgesetzt. Eine Überschreitung der Zeit ist möglich, soweit dies dem Kunden und dem SmartRep-Techniker zumutbar ist und innerhalb der gesetzlichen Regelungen bleibt. Außerhalb der Regelzeiten werden vom Kunden geforderte Arbeiten nur nach Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung von SmartRep geleistet.

Voraussetzungen

Vor der Durchführung eines Remote Support durch SmartRep hat der Kunde seine Daten und Software in einer Weise zu sichern, die eine Rücksicherung mit vertretbarem Aufwand ermöglicht. Personenbezogene und andere der Geheimhaltung unterliegende Daten werden vom Kunden vor Beginn eines Zugriffs gesichert, so dass der SmartRep Techniker auf diese nicht zugreifen kann. Durch den Einsatz kann es zu Datenverlust kommen. Dieses Risiko wird vom Kunden akzeptiert.

Der Kunde ist sich bewusst, dass durch den Remote Support einer Anlage diese in Bewegung gesetzt werden kann. Er verpflichtet sich ferner einen Remote Support nur dann zu starten, wenn an der betreffenden Anlage die Sicherheit gewährleistet ist und wenn niemand in die Gefahrenbereiche von bewegten Teilen geraten kann. Während des gesamten Remote Support muss eine eingewiesene und autorisierte Person präsent sein. Der Einsatz des Remote Support an einer unbeaufsichtigten Anlage ist nicht zulässig und liegt in der Verantwortung des Kunden. Die autorisierte Person muss jederzeit in den Ablauf der Anlage eingreifen und diesen stoppen können. Der Kunde verpflichtet sich, dass die autorisierte Person vor der Nutzung des Remote Support die Bedienungsanleitung sorgfältig durchliest.

Geschäftsführer: Rudolf Niebling, Andreas Keller
Amtsgericht: Hanau, HRB 91246
Sitz der Gesellschaft: Gründau
Ust-ID-Nr.: DE 238 349 536
E-Mail: info@smartrep.de
Web: www.smartrep.de

Volksbank Ulm-Biberach eG
IBAN: DE34 6309 0100 0148 8130 03 **BIC:** ULMVDE66

Postbank Frankfurt
IBAN: DE45 5001 0060 0005 6406 00 **BIC:** PBNKDEFF



Leistungsbeschreibung

Innerhalb der Garantiezeit ist der Remote Support für den Kunden seitens SmartReps kostenlos. Außerhalb der Garantiezeit werden die Remote Supportzeiten zu den geltenden Stundensätzen der SmartRep Techniker abgerechnet, wobei jede angefangene Viertelstunde verrechnet wird. Eine Auflistung der geleisteten Supportzeiten werden in der Rechnung mit aufgeführt.

4. Viren und Virenschutz

SmartRep sichert die Verwendung eines jeweils dem Stand der Technik entsprechenden Virenschutzprogramm zu. Trotzdem kann eine Verbreitung von Viren u.ä. nicht ausgeschlossen werden. Der Kunde erklärt, diese Gefahren in Kauf zu nehmen und willigt entsprechend dem Remote Support ein.

5. Haftung

SmartRep haftet nicht für Schäden, die durch Dritte verursacht werden. Kommt es zu unverschuldeten Verbindungsabbrüchen oder Verzögerungen durch den Kunden, trägt der Kunde etwaige anfallende Kosten. Es wird von SmartRep gewährleistet, dass der SmartRep Techniker die Sicherheitsbestimmungen der verwendeten TeamViewer Software einhält.

Die Haftung von SmartRep wird auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt.

6. Schlussbestimmungen

Für den Remote Support sowie die sich aus dieser Vereinbarung ergebenden Rechte und Pflichten gilt ausschließlich deutsches Recht.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist ausschließlich Hanau.

Geschäftsführer: Rudolf Niebling, Andreas Keller
Amtsgericht: Hanau, HRB 91246
Sitz der Gesellschaft: Gründau
Ust-ID-Nr.: DE 238 349 536
E-Mail: info@smartrep.de
Web: www.smartrep.de

Volksbank Ulm-Biberach eG
IBAN: DE34 6309 0100 0148 8130 03 **BIC:** ULMVDE66

Postbank Frankfurt
IBAN: DE45 5001 0060 0005 6406 00 **BIC:** PBNKDEFF

