

# Fernwartungsvereinbarung

(mit TeamViewer als Windows-Systemdienst)

Die Fernwartungsvereinbarung wird zwischen

Computer Center Werner  
Chemnitzer-Straße 32  
09212 Limbach-Oberfrohna  
- nachfolgend kurz Auftragnehmer genannt -

und

Name:

Firma:

Adresse:

Telefonnr.:

- nachfolgend kurz Auftraggeber genannt -  
geschlossen

Die Fernwartung findet mit dem so genannten Programm „TeamViewer“ statt. Dieses Fernwartungsprogramm ermöglicht es uns aus der Ferne direkt auf Ihrem Rechner Aktionen/ Wartungen durchzuführen. Tastaturanschläge und Mausbewegungen werden dabei übertragen und können von Ihnen am Bildschirm mit verfolgt werden.

## **Anwendungssicherheit in TeamViewer als Windows-Systemdienst**

Wenn wir TeamViewer auf Ihrem Server/ Ihren Arbeitsplatz-PCs installieren, die **unbeaufsichtigt** gewartet werden sollen (also TeamViewer als Windows-Systemdienst), haben Sie die Möglichkeit, zusätzlich zu allen Sicherheitsmechanismen den Zugriff auf diese Computer nur für uns als Auftragnehmer zu erlauben. Eine Wartung Ihres Systems ist dann ohne Ihr Mitwirken und somit auch ausserhalb der normalen Geschäftszeiten möglich. Es muss niemand vor dem zu wartendem PC sitzen und die Verbindung zu uns autorisieren.

Es gibt keine TeamViewer-Funktion, die es ermöglicht, TeamViewer komplett unsichtbar im Hintergrund laufen zu lassen. Über ein Icon im Infobereich (System Tray) ist TeamViewer auch dann sichtbar, wenn die Applikation als Windows-Systemdienst im Hintergrund läuft.

Nach dem Aufbau einer Verbindung ist immer ein kleines Control-Panel sichtbar, das heißt nichts geschieht ohne Ihr Wissen! Zur versteckten Überwachung von Computern oder Mitarbeitern ist TeamViewer daher bewusst ungeeignet.

Ein vollständiges Sicherheits-Statement von TeamViewer finden Sie hier:

<http://www.teamviewer.com/de/res/pdf/TeamViewer-Security-Statement-de.pdf>

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Fernwartung der Firma CCW-Computer Center Werner (Stand 01.01.2019)**

### **§ 1. Allgemeines**

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind Grundlage aller Fernwartungsarbeiten der Firma Computer Center Werner.

### **§ 2. Leistung und Haftung - PC Fernwartung und Support**

2.1 Grundlage für die Dienstleistung im Rahmen des Wartungservice ist die vom Auftraggeber unterschriebene Fernwartungsvereinbarung.

2.2 Die Sicherung aller Daten (inklusive Betriebssystem und Software) obliegt ausschließlich dem Auftraggeber. Die Firma Computer Center Werner übernimmt keinerlei Haftung für Datenverluste, die im Rahmen einer Fernwartung erfolgen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Erträgen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftraggeber ist in jedem Fall ausgeschlossen.

### **§ 3. Ausführungstermin**

Der Auftragnehmer ist bestrebt, die Ausführung des Supports so schnell wie möglich durchzuführen. Ein Anspruch auf eine Terminausführung besteht nicht.

### **§ 4. PC Fernwartung und Support**

Ein Anspruch auf Dienstleistung besteht nicht. Die Firma Computer Center Werner behält sich vor, die Dienstleistung ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder bei zeitlicher oder räumlicher Unmöglichkeit einen späteren Termin hierfür anzusetzen.

### **§ 5. Gewährleistung/ Haftungsausschluss**

Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie innerhalb von drei Werktagen nach Durchführung der vereinbarten Leistung dokumentiert erfolgen. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben.

### **§ 6. Preise und Zahlungsbedingungen**

Der Auftragnehmer dokumentiert die durchgeführten Tätigkeiten.

Für die Fernwartung werden 15,- EUR netto zzgl. aktuell geltender Mehrwertsteuer pro begonnener Zeiteinheit (1 ZE = 15min) berechnet.

In Anspruch genommene Dienstleistungen sind nach Zugang der Rechnung unmittelbar und ohne Abzug von Skonto zu bezahlen.

### **§ 7. Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte Dritter**

7.1 Die Firma Computer Center Werner übernimmt keine Haftung dafür, dass die Vertragsprodukte keine gewerblichen Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzen. Der Kunde hat die Firma Computer Center Werner von allen gegen ihn aus diesem Grund erhobenen Ansprüchen unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

7.2 Die Firma Computer Center Werner übernimmt keine Haftung für fehlende Softwarelizenzen.

(Bitte ankreuzen)

- Ich bin mit der unbeaufsichtigten Fernwartung bis auf Widerruf einverstanden
- Ich habe die Fernwartungs- AGBs erhalten, gelesen und hiermit akzeptiert

Unterschrift/ Firmenstempel:

Ort, Datum: