

# CHIPSIZ Premium Online Service Supportvertrag

Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Premium Online Service Support für Anwender  
(Stand 07/2014)

## Der Premium Online Service („Fernzugriffservice“) beinhaltet folgende Leistungen:

Die Problembehandlung beinhaltet das Prüfen der Daten mittels Zugriff auf die EDV-Anlage des Anwenders mit einem Fernzugang. Die Taktung des Fernzugriffs erfolgt in 15-Minuten-Einheiten. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernzugriffszugang erfolgt durch den Anwender.

Unter Verwendung eines Fernzugriffs wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. CHIPSIZ und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs onlinebasiert oder telefonisch ab.

Der Anwender muss CHIPSIZ den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Fernzugriffsoftware von CHIPSIZ ermöglichen. Der Fernzugriff wird im Rahmen einer einzelnen Sitzung nur mit Einverständnis und unter Aufsicht des Anwenders erfolgen. Der Vorgang kann durch den Anwender oder CHIPSIZ jederzeit abgebrochen werden; ebenso kann der Anwender kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen des Fernzugangs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen.

Der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, um Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.

Um Supportanfragen des Kunden mittels des Fernzugriffsservices lösen zu können, baut CHIPSIZ eine Verbindung zum Hardwareclient des Anwenders auf. Hier versucht CHIPSIZ bei auftretenden Datenproblemen, deren Ursache zu ermitteln und Vorgehensweisen zur Behebung des aufgetretenen Problems zu empfehlen und diese auf Wunsch des Anwenders im Wege des Fernzugriffs, sofern und soweit dies auf diesem Wege möglich ist, zu beheben. Wenn die Komplexität des Problems dies erfordert, kann ein Problem auch durch einen kostenpflichtigen Vor-Ort-Einsatz eines CHIPSIZ Consultants oder eines autorisierten CHIPSIZ Business Partners erfolgen.

Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen:

Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen.

Je nach bestellter Leistung sind je Vertragsjahr Fernzugriffleistungen im vertraglich festgelegten Umfang im Preis enthalten. Darüber hinausgehende Inanspruchnahmen sind gemäß aktueller Preisliste kostenpflichtig. Ein Übertrag nicht beanspruchter Leistungen auf Folgejahre findet nicht statt.

## Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung:

Der Vertrag ist erstmalig zum Ende des folgenden Kalenderjahres mit einer drei monatigen Kündigungsfrist kündbar. Sollte der Vertrag abweichend zum Beginn eines Kalenderjahres beginnen, dann beträgt das Onlineguthaben für das laufende Kalenderjahr:

*Anzahl Restmonate x (Jahreskontingent/12)*

Bei Abschluss eines 240 Minuten Premium Online Service Vertrages im Monat Juli:

Anzahl Restmonate bis zum Jahresende: 6

Jahreskontingent 240 Minuten

Daraus ergibt sich:  $6 \times (240/12) = 120$  Minuten im laufenden Jahr

## Schlussbestimmungen:

CHIPSIZ ist berechtigt sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen.

Die Verantwortung von CHIPSIZ nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.

Nebenabreden sind nicht getroffen.

Soweit der Anwender Kaufmann ist, ist Erfüllungsort für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen der Sitz von CHIPSIZ.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

Es gelten ergänzend die allgemeinen Geschäftsbedingungen von CHIPSIZ, die auf der Webseite [www.chipsiz.com/unternehmen/agb](http://www.chipsiz.com/unternehmen/agb) zu finden sind.