

Hellmig EDV Internet Remote Support (HIRS)

Hellmig EDV bietet seinen Kunden Dienstleistungen wie Konfigurationsänderungen, Installationen und Supportunterstützung per Internet Remote Support (HIRS) an. Hierzu wird auf Kundenseite nur eine Internetverbindung benötigt.

Damit eine HIRS-Sitzung zwischen dem Kunden und der Hellmig EDV aufgebaut werden kann, muss diese durch Eingabe einer Service-Nr., die vom Hellmig-Supporter dem Mitarbeiter des Kunden telefonisch mitgeteilt wird, genehmigt werden. Die Mitarbeiter des Kunden können an ihrem Bildschirm alle Schritte des Supporters verfolgen und die Sitzung jederzeit mit der Taste F12 abrechnen.

Jede HIRS Sitzung wird von Hellmig EDV als Aktivität einem bestehenden Ticket (Serviceauftrag) unter Angabe der verwendeten Service-Nr. erfasst. Nach Abschluss eines Tickets wird dieses sofort oder spätestens am Monatsende fakturiert.

Leistungen

Die im Rahmen einer HIRS-Sitzung zu erbringenden Leistungen werden zwischen dem Kunden und der Hellmig EDV bei Beauftragung festgehalten.

Haftung

Im Rahmen des HIRS-Einsatzes haftet Hellmig EDV nur für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz. Insbesondere – jedoch nicht ausschließlich – wird die Haftung für entgangenen Gewinn, sowie sonstige mittelbare und unmittelbare Vermögensschäden und Datenverlust ausgeschlossen. Der Anwender ist für die korrekte Sicherung der Daten vor Ausführung eines Serviceeinsatzes verantwortlich.

Sonstiges

Zusätzlich zu diesen Vereinbarungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hellmig EDV GmbH.

Erfüllungsort für alle Leistungen, die im Rahmen dieses Vertrages geschlossen werden, ist Wiehl. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Klauseln dieses Vertrages auf Grund von lokalen Gesetzen ungültig sein, so werden diese im Sinne ihrer ursprünglichen Bedeutung angepasst. Alle anderen Klauseln bleiben dabei unberührt und behalten ihre Wirkung. Gerichtsstand ist Gummersbach.

Stand: Januar 2006

Bitte per Fax an: 02296 / 806101

**Auftrag zur Durchführung von
Hellmig EDV Internet Remote Support (HIRS)
nach Terminabsprache**

Kunden-Nr.: _____

Firma: _____

PLZ / Ort: _____

Ansprechpartner: _____

Telefon: _____

Email: _____

Hiermit beauftragen wir folgende HIRS-Leistungen (bitte kurze Beschreibung):

Terminwunsch: _____

Zu folgenden Konditionen:

Abrechnungseinheit: je angefangene 15 Minuten. Alle Preise verstehen sich zzgl. MWSt.

Uhrzeiten	Betrag pro angebrochenen 15 Minuten in EUR
An Werktagen	
Zwischen 08:00 und 17:00	23,75
Zwischen 17:00 und 22:00	29,70
Zwischen 22:00 und 08:00	35,60
An Sonn- und Feiertagen (Mindestauftragsvolumen 200,00 EUR)	
Zwischen 08:00 und 22:00	35,60
Zwischen 22:00 und 08:00	40,50

HIRS-Services für Hellmig-eigene Produkte (JobAutomationServer, GAINConnect, ACAD Script) erhalten Kunden einen **Rabatt in Höhe von 10 %** auf die oben genannten Preise.

Es gelten die AGB und HIRS-Vereinbarungen der Hellmig EDV GmbH.
Rechnungen sind zahlbar innerhalb 14 Tagen netto ohne Abzüge. Gerichtsstand ist Gummersbach.

Datum / Unterschrift / Firmenstempel