

# Bedingungen zur Nutzung des Internet-Fernzugriffes:

Die Firma

**Computersysteme&Netzwerke**  
**Wilfried Hebestreit**  
**Friedensstraße 9**  
**07613 Crossen a.d.Elster**

(im weiteren CSN genannt) bietet Kunden als Serviceleistung Fernwartung/-Konfiguration per Internetzugriff an. Die Nutzung dieses Services erfolgt zu nachfolgenden Bedingungen:

## **1) Beabsichtigte Einsatzmöglichkeiten:**

Die Nutzung des Fernzugriffes ist für Fälle vorgesehen, in denen eine Behebung bestehender Probleme bzw. Durchführung von Konfigurationsleistungen per Telefon nicht oder nur unter erheblich erhöhtem Aufwand möglich ist. Eine telefonische Erbringung der Leistung sollte bevorzugt genutzt werden. Der Einsatz des Fernzugriffes erfolgt in Abstimmung zwischen CSN und dem Kunden, da zusätzliche Kosten entstehen.

## **2) Technische Anforderungen:**

An dem zu wartenden/konfigurierenden Computer muss eine (möglichst schnelle) Verbindung zum Internet vorhanden sein. Ohne bestehende Internetverbindung ist der Fernzugriff nicht möglich. Zur Durchführung des Fernzugriffes ist ein Programm zu starten, das dem Kunden per eMail zugesandt oder von ihm aus dem Internet geladen wird. Mit dem Start des Programmes erfolgt keine Installation einer zusätzlichen Software auf dem Computer, sondern nur eine temporäre Ausführung im Speicher.

## **3) Personelle Anforderungen:**

Beim Kunden wird ein Mitarbeiter zumindest zum Aufbau der erforderlichen Verbindung kurzzeitig benötigt. Sollte zur Durchführung der Arbeiten ein Neustart des entsprechenden Computers notwendig sein, muss bei erforderlicher Weiterführung der Arbeiten ein wiederholter Aufbau der Verbindung erfolgen, so dass ebenfalls ein wiederholter Einsatz eines Mitarbeiter erforderlich sein kann.

## **4) Leistungskosten:**

Für die Nutzung des Fernzugriffes entstehen seitens CSN Kosten gegenüber dem Anbieter des Programmes/der Verbindungstechnik. Aus diesem Grund erfolgt eine Weiterberechnung der Kosten an den Kunden im Rahmen der insgesamt benötigten Verbindungszeit (Onlinezeit). Die Firma CSN verpflichtet sich, die benötigte Verbindungszeit so gering zu halten, wie es zur Lösung des anstehenden Problem es unbedingt erforderlich ist. Die berechneten Online-Kosten beinhalten nicht die Arbeitsleistungen als solche; sie senken aber den erforderlichen Zeit- bzw. Arbeitsaufwand.

Die entstehenden Kosten werden wie folgt berechnet:

- erste Viertelstunde** eines Problemfalles: 7,50 €
- jede **weitere angefangene Viertelstunde**: 5,00 €.