

## Bestellung des Tools "Web-Support" der Firma Simba Computer Systeme GmbH

Die Firma Simba Computer Systeme GmbH ergänzt den Kundenservice durch die Problemlösung direkt (live) am Bildschirm. Die üblichen Fragen "**Wo sind Sie gerade?**" oder "**Was sehen Sie gerade?**" gehören der Vergangenheit an. Noch während eines Telefonats kann der Support-Mitarbeiter auf Wunsch Einstellungen überprüfen, einzelne Schritte verfolgen sowie Bedienungsfehler schnell erkennen und lösen.

Bezüglich des "Web-Supports" gelten folgende Konditionen:

1. Der Lizenznehmer erklärt sich damit einverstanden, dass die Mitarbeiter der Firma Simba während der Erbringung von Web-Support-Leistungen den Bildschirminhalt (nur Leserechte) einsehen. Der Lizenznehmer hat jederzeit die Möglichkeit, die Web-Support-Sitzung abzubrechen. Der Lizenznehmer kann zudem den Mitarbeitern der Firma Simba die Möglichkeit einräumen, auch schreibend auf sein System einzugreifen. Auch dieses Recht kann jederzeit widerrufen werden.
2. Voraussetzung für die Nutzung des Web-Supports ist lediglich das Vorhandensein eines Internet-Zugangs an dem jeweiligen PC. Der Einsatz des Web-Supports liegt im Übrigen im Ermessen der Mitarbeiter der Firma Simba.
3. **Für die Bereitstellung sowie die Nutzung des Web-Supports stellt die Firma Simba dem Nutzer einen Betrag in Höhe von EUR 5,00 zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer pro Monat in Rechnung. Diese Vergütung wird jeweils im Voraus für ein Kalenderjahr in Rechnung gestellt und ist innerhalb von 15 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.**  
Der Web-Support kann nach einer Mindestlaufzeit von einem Jahr jeweils zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.
4. Im Rahmen des Web-Supports werden Leistungen per Fernwartung erbracht. Diese Leistungen über das Internet und beziehen sich ausschließlich auf die aktuelle Version der vertragsgegenständlichen Software der Firma Simba einschließlich der Datenbank Caché. Hierzu wird die Software **fastviewer** verwendet und dem Lizenznehmer zur Verfügung gestellt. Diesbezüglich sind Hinweise zur Technik und Sicherheit unter [www.fastviewer.com](http://www.fastviewer.com) zu finden.  
Nicht Gegenstand des Web-Supports bzw. der Fernwartung sind Leistungen bezüglich Fremdsoftware sowie Computerhardware.  
Der Lizenznehmer ist damit einverstanden, dass die per Fernwartung erbrachten Leistungen protokolliert werden.
5. Die Fernwartung wird im Rahmen des vertraglich vereinbarten Hotline-Service eingesetzt. Dieser Service wird zu den üblichen Geschäftszeiten der Firma Simba angeboten.
6. Vor jeglicher Hilfeleistung per Fernwartung verpflichtet sich der Lizenznehmer, selbst und eigenverantwortlich eine Datensicherung in geeigneter Form durchzuführen. Eine Rücksicherung dieser Sicherung muss zeitnah und wirtschaftlich vertretbar möglich sein. Der Lizenznehmer ist für die ausreichende Sicherung seiner EDV-Systeme (z.B. Firewall, Passwortschutz etc.) ausschließlich selbst verantwortlich.
7. Der Lizenznehmer ist selbst für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartungsleistungen durch die Firma Simba verantwortlich. Sämtliche mit der Fernwartung beauftragten Mitarbeiter der Firma Simba sind zur unbedingten Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet.  
Die Firma Simba verpflichtet sich ferner, personenbezogene Daten, die sie im Rahmen der Fernwartungsleistungen erhalten hat, unverzüglich zu löschen, sobald die Daten nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen hiervon sind lediglich die für die Protokollierung unter o.g. Ziffer 1 erforderlichen Daten.  
Die Firma Simba verpflichtet sich zudem, eventuelle Kenntnisse über Passwörter oder sonstige Datenbestände, die sie während der Erbringung der Fernwartungsleistungen erhalten hat, strengstens vertraulich zu behandeln.

8. Im Übrigen gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma Simba (Stand: 01.10.2009). Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind dem Lizenz- bzw. Nutzungsvertrag beigelegt. Sie können auch jederzeit unter [www.simba.de](http://www.simba.de) eingesehen werden. Bei Erweiterungen, Ergänzungen oder Veränderungen dieser Vereinbarung gelten ausschließlich die zum Zeitpunkt der Erweiterungen, Ergänzungen oder Veränderungen gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma Simba.

**Ich/Wir bestellen das Tool "Web-Support" für monatlich EUR 5,00 zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer gemäß den Konditionen der Ziffern 1 - 8.**

Simba Lizenznummer: \_\_\_\_\_

Name/Adresse: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Firmenstempel und Unterschrift)