



---

## Vereinbarung zum Remotesupport

---

**EUROstor GmbH**  
Hornbergstr. 39 D-70794 Filderstadt  
[www.EUROstor.com](http://www.EUROstor.com)

Version 1.2

## Vereinbarung zum Remotesupport

---

### 1. Beschreibung

Remotesupport ist eine Software-Anwendung zur Durchführung der PC-Fernwartung. Dem EUROstor-Techniker wird über Remotesupport ermöglicht, sich auf das System des Kunden aufzuschalten und über ein Fernsteuerungsfenster das System des Kunden zu steuern und gemeinsam mit dem Kunden an dessen System zu arbeiten (Desktop-Sharing). Remotesupport erfordert keine Installation auf dem Kundensystem, Administratorrechte sind nicht erforderlich. Zum Verbindungsaufbau übermittelt der Kunde dem EUROstor-Techniker die Sitzungsdaten.

### 2. Anforderung von Remotesupport

Die Anforderung erfolgt an EUROstor unter der Rufnummer: +49 (0)711 70709180.

Folgende Informationen sind für den Remotesupport bereitzuhalten:

- Modell- und Seriennummer, sowie Firmware-Revision des betroffenen RAID-Systems,
- Adresse, Name der Kontaktperson, Rufnummer (eventuell Mobil), Vertretung (bei Abwesenheit),
- Arten und Betriebssysteme der angeschlossenen Rechner,
- eine Fehlerbeschreibung inklusive aller aufgetretenen Fehlermeldungen des Systems.

### 3. Voraussetzungen und Leistungen

#### 3.1 Allgemein

Die Serviceleistung wird von EUROstor selbst erbracht. Es gelten die Servicezeiten von Montag bis Donnerstag 8:00-18:00 Uhr, Freitag 8:00-17:00 Uhr. In diesen Zeiten nicht beendete Serviceeinsätze werden am nächsten Arbeitstag fortgesetzt. Eine Überschreitung der Zeit ist möglich, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Außerhalb der Regelzeiten werden vom Kunden geforderte Arbeiten nur nach Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung von EUROstor geleistet.

#### 3.2 Voraussetzungen für eine Leistungserbringung:

Die Serviceleistungen betreffen nur die EUROstor-Produkte. Erweiterungen durch Produkte anderer Lieferanten werden nicht betreut. EUROstor-Techniker sind nicht autorisiert, mit den Produkten verbundene Hardware anderer Hersteller (Server, Netzwerk etc.) zu bedienen.

Vor der Erbringung von Serviceleistungen durch EUROstor hat der Endkunde seine Daten und Software in einer Weise zu sichern, die eine Rücksicherung mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.

Personenbezogene und andere der Geheimhaltung unterliegende Daten werden vom Endkunden vor Beginn eines Einsatzes gesichert, so dass EUROstor-Techniker auf diese nicht zugreifen können.

Durch den Einsatz kann es zu Datenverlust kommen. Dieses Risiko wird vom Kunden akzeptiert.

Während des Einsatzes ist eine vom Endkunden beauftragte Person präsent.

**Im Sinne der DSGVO hat der Kunde sicherzustellen, dass EUROstor während der TeamViewer Sitzung keinen Zugriff auf personenbezogene Daten jedweder Art erhält.**

#### 3.3 Folgende Leistungen werden erbracht:

- Behebung von Störungen, der von EUROstor gelieferten Produkte oder seiner Komponenten.
- Wiederherstellung des Systemzustandes wie bei der Erstausslieferung.

#### 3.4 Folgende Leistungen werden nur nach Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung erbracht:

- Behebung von Störungen, die zustande kamen durch:
  - Fehlbedienung, Konfigurations- und Softwarefehler,
  - den Eingriff von nicht autorisierten Personen,
  - Höhere Gewalt oder äußere Einwirkung von Gewalt,
  - Nichtbeachtung der Handbücher,
  - über Spezifikationen hinausgehende Beanspruchung,
  - Verwendung von nicht spezifiziertem Zubehör.
- Installationsunterstützung,
- Konfigurationsunterstützung.

Stellt sich beim Technikereinsatz heraus, dass ein Fehler nachweislich nicht von der vertraglich erwarteten Hardware herrührt, wird EUROstor den Einsatz dem Kunden in Rechnung stellen.

#### 4. Schadensersatzansprüche

Wir schließen unsere Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern sie nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen.

Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten), dabei ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit auf die Höhe des vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftungsbegrenzung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden bei einfacher Fahrlässigkeit gilt dann nicht, sofern die Verletzung der in Satz 1 beschriebenen Pflichten, zu Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führen, sowie Garantien betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen.

4.1 Wir schließen unsere Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen aus, sofern sie nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter und unserer Erfüllungsgehilfen.

4.2 Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten), dabei ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit auf die Höhe des vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftungsbegrenzung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden bei einfacher Fahrlässigkeit gilt dann nicht, sofern die Verletzung der in Satz 1 beschriebenen Pflichten, zu Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führen, sowie Garantien betroffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter.

#### 5. Konditionen

Die erbrachten Supportleistungen berechnet EUROstor dem Kunden nach Vereinbarung. Die Rechnungsstellung erfolgt rückwirkend nach tatsächlicher Supportzeit. Jede angefangenen 15 Minuten werden voll berechnet. Eine Auflistung der geleisteten Supportzeiten mit Angaben des Inhalts wird als Anlage zur Rechnung beigelegt. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

#### 6. Schlussbestimmungen

Gerichtsstand für alle aus diesem Vertragsverhältnis sich ergebenden Streitigkeiten ist Stuttgart. Der Vertrag unterliegt dem deutschen Recht. Einzelne eventuell unwirksame Bestimmungen dieses Vertrages berühren nicht die Wirksamkeit des übrigen Vertrages. Es soll dann eine Klausel gelten, die vom wirtschaftlichen Sinn und Zweck her der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Bei Leistungen über den Umfang der Supportvereinbarung hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der EUROstor GmbH.

(Vom Kunden auszufüllen:)

Name Endkunde : \_\_\_\_\_  
Ansprechpartner : \_\_\_\_\_  
Straße/Nr. : \_\_\_\_\_  
Land / PLZ / Ort : \_\_\_\_\_  
Tel. : \_\_\_\_\_  
Fax : \_\_\_\_\_  
E-Mail : \_\_\_\_\_

Die Vereinbarung über Remotesupport der EUROstor GmbH habe ich gelesen und erkläre mich hiermit mit den Bedingungen einverstanden. Über das Risiko von Datenverlust bin ich informiert und erkläre mich ebenso einverstanden. Mit meiner Unterschrift bestätige ich gleichzeitig, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der EUROstor GmbH erhalten zu haben.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Unterschrift, Stempel

Bitte senden Sie die ausgefüllte Vereinbarung an folgende Faxnummer: +49 (0)711 70 70 91 60