

ANMELDUNG FÜR

## Fernwartung & Telefonsupport

Kunden-Nr.:

Auftragsbeginn:

### Angaben zum Auftraggeber

Hr/Fr/Firma

Ansprechpartner

Straße / Hausnummer.:

Plz.:

Ort:

Tel.:

E-Mail:

(1) Hiermit wird **X-IT GmbH** beauftragt, im Bedarfsfall die Fehlerbehebung per Fernwartung sowie die telefonische Beratung, Betreuung und Hilfestellung, bezüglich eines einwandfreien Betriebes von ..... PC/Notebook(s) des Auftraggebers, zu übernehmen.

(2) Gegenstand dieses Auftrages ist die telefonische Beratung und Betreuung sowie die Wartung und nach Möglichkeit Fehlerbehebung via Fernwartung bezüglich des laufenden Betriebes der in (1) genannten EDV Geräte des Auftraggebers und das Aufzeigen von via Fernwartung nicht behebbaren Fehlern und von zu erwartenden Problemen.

(3) Fernwartung und Telefonsupport wird grundsätzlich im folgenden Zeitraum angeboten.

Montag bis Freitag    09:00 bis 12:30 und 13:30 bis 18:00  
Samstag                09:00 bis 12:30

Für telefonische Hilfestellung und Auskunft steht die **Servicetelefon 02162 – 20 6 40** im oben genannten Zeitraum zur Verfügung.

(4) X-IT GmbH übernimmt die telefonische Beratung und Hilfestellung und gewährleistet, innerhalb der Auftragslaufzeit die vom Auftraggeber gemeldeten Geräte mittels Fernwartung zu warten, sofern diese zum vereinbarten Zeitpunkt online und via Fernwartungssoftware erreichbar sind. Zusätzlich leistet X-IT GmbH einen vorbeugenden Fernwartungsdienst, bei dem Fehler beseitigt werden die unabhängig von der Nutzung durch den Auftraggeber auffallen. Nach Abschluss der Sitzung erhalten Sie eine Abrechnung mit dem Sitzungsprotokoll, das über die exakte Dauer der Sitzung informiert.

(5) Der Auftraggeber ist für die Installation des Lizenzmaterials sowie für eine ausreichende Sicherung seiner eigenen Datenbestände selbst verantwortlich.

(6) Vor Durchführung der Fernwartung stellt der Auftraggeber sicher, dass die Datenbestände gesichert sind. Es ist dem Auftraggeber bekannt, dass nur ein Teil möglicher Probleme per Fernwartung über Datenleitungen gelöst werden können. Insbesondere bei Störungen des Betriebssystems oder der Hardware ist häufig der Einsatz zusätzlicher Kundendiensttechniker am Aufstellungsort des IT-Systems notwendig. Der Auftragnehmer schuldet dem Anwender keinen Erfolg seiner Tätigkeit per Datenfernwartung. Es werden aber nach Möglichkeit Wege gesucht um Unterstützung zu geben für die jeweils aktuelle Problemstellung.

**(7) Vergütung ( gewünschte Zahlungsmethode ankreuzen)**

- Jährliche Einmalzahlung 17 € für 1 PC/Notebook pro Monat  
Jedes weitere Gerät(PC/Notebook) 16€/PC pro Monat  
Zahlbar bei Rechnungslegung
- Monatliche Verrechnung 19 € für 1 PC/Notebook pro Monat  
Jedes weitere Gerät(PC/Notebook) 18€/PC  
Zahlbar monatlich per Bankeinzug

Mit dieser Gebühr wird die Software zur Fernwartung kostenfrei zur Verfügung gestellt.  
In dieser Gebühr sind pro Auftragsjahr 12 Sitzungen à 15 Minuten enthalten.  
Ab der 13. Sitzung ist eine Gebühr von 24,00 € je 15 Minuten Sitzung zu entrichten.  
Ab der 13. Sitzung wird der tatsächliche Aufwand monatlich in Rechnung gestellt.  
Alle genannten Preise verstehen sich inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

**(8) Haftung**

X-IT GmbH ist zum Ersatz von Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich Verzug, Unmöglichkeit und unerlaubter Handlung nur verpflichtet, wenn der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Im Fall der groben Fahrlässigkeit haftet X-IT GmbH jedoch nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenem Gewinn. Für den Verlust von Daten wird eine Haftung von X-IT GmbH in jedem Fall explizit ausgeschlossen.

**(9) Laufzeit und Kündigung**

Der Auftrag ist gültig ab dem Datum der schriftlichen Auftragsbestätigung der Firma X-IT und gilt für die Dauer eines Jahres. Der Auftrag verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn nicht 3 Monate vor Auftragsablauf mittels eingeschriebenen Brief gekündigt wurde. X-IT GmbH ist zur Änderung der Gebühren zum Ende eines Auftragsjahres unter Einhaltung einer vierwöchigen Ankündigungsfrist berechtigt. Dem Kunden steht im Falle der Erhöhung der Gebühren das Recht zu, binnen 2 Wochen nach Zugang der Erhöhungsmitteilung schriftlich per Einschreiben zu dem Zeitpunkt zu kündigen, zu dem die Erhöhung in Kraft treten soll.

Es gelten unsere AGB und Auftragsbedingungen für EDV Lieferungen und Dienstleistungen die in unserer Homepage [www.x-it.co.at](http://www.x-it.co.at) ersichtlich sind.

---

rechtsverbindliche Unterschrift des Auftraggebers

Ort:  
Datum:

Anlage. Abbuchungsauftrag

**Das unterschriebene Formular gemeinsam mit dem Abbuchungsauftrag per Fax an die folgende Nummer senden:  
FaxNr.: 02162 – 20 6 81**

## Abbuchungsauftrag für Lastschriften

An kontoführendes Kreditinstitut des Auftraggebers

Kontodaten des Auftraggebers
Kontonummer:
Bankleitzahl:

Name und Anschrift des Auftraggebers
Name:
Anschrift:
PLZ/Ort:

Zahlungsempfänger

**X – IT GmbH**

Rochelgasse 12  
8020 Graz

**Zahlungsgrund: FERNWARTUNG**

Sie werden hiermit widerruflich beauftragt, die von oben genanntem Zahlungsempfänger ausgefertigten und zum Einzug über mein/unser Konto bestimmten Lastschriften durchzuführen.

Die vom Konto abzubuchenden Beträge unterliegen keiner betragsmäßigen Beschränkung.

Sie sind berechtigt, Lastschriften zurückzuleiten, insbesondere dann, wenn das Konto nicht die erforderliche Deckung aufweist. Teilzahlungen sind nicht zu leisten.

Ich (Wir) habe(n) den Zahlungsempfänger von der Erteilung dieses Auftrages an Sie verständigt. Durch die Weitergabe dieser Mitteilung an den Zahlungsempfänger entsteht für Sie keine Haftung.

Ich (Wir) nehme(n) zur Kenntnis, dass ein Einspruch gegen Belastungen, die im Rahmen dieses Auftrages erfolgen, Ihnen gegenüber nicht möglich ist. Einwendungen, die sich auf das der Lastschrift zugrunde liegende Rechtsgeschäft beziehen, sind zwischen mir (uns) und dem Zahlungsempfänger direkt zu regeln.

Ein Widerruf dieses Auftrages gilt ab dem Zeitpunkt des Einlangens bei der kontoführenden Stelle.

Vom Widerruf werde(n) ich (wir) die oben angeführte Firma gleichzeitig benachrichtigen. Im Übrigen gelten die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen der österreichischen Kreditunternehmungen".

---

Ort und Datum

---

Unterschrift(en) des Auftraggebers