

On-Demand-Service Kostenübernahmeerklärung

zwischen

TUXGUARD GmbH

Wilhelmstr. 9

24534 Neumünster

und

Kunde

Umfang und Kommunikation

- Der kostenpflichtige Support zu unseren Bürozeiten (Mo-Fr – 08.00 -18.00h) zur Verfügung, ausschließlich gesetzlicher und öffentlicher Feiertage. Unser Support-Team leistet Unterstützung in deutscher Sprache.
- Der Support behandelt die vom Kunden gemeldeten Fälle oder Consultinganfragen, die mit der Installation, Verwaltung und Verwendung der Produkte verbunden sind, in Übereinstimmung mit den in diesem Dokument dargelegten Reaktionszeiten, um
 - allgemeine, nicht in der Dokumentation behandelte Fragen zu beantworten,
 - Probleme zu beheben, die darauf beruhen, dass die Produkte nicht wie in der Dokumentation beschrieben funktionieren,
 - Consulting im Hinblick auf die Verwendung der TUXGUARD Produkte.
 - Consulting im Hinblick auf die Konfiguration und die Optimierung unserer Produkte.
- Der technische Support von TUXGUARD nutzt zur Aufnahme von Fällen und Consultinganfragen und zur Reaktion auf diese einen der folgenden Kommunikationswege oder eine Kombination aus diesen
 - E-Mail
 - Telefon
 - Online-Formular
 - Remote-Unterstützung*

*Remote Unterstützung

Zur Beschleunigung der Diagnose und Behebung von Fällen benötigt der technische Support möglicherweise Remote-Zugriff auf das Kundensystem. Sollte kein Remote-Zugriff auf das Kundensystem zur Verfügung stehen, kann die Behebung möglicherweise länger dauern. Bei Remote-Zugriff-Sessions kann der Support ggf. auch Zugriff auf Diagnoseprotokolle anfordern.

Der Remote-Zugriff erfolgt nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch den Kunden und unter dessen Aufsicht und Anweisung.

Der technische Support verwendet zur Durchführung des Remote- Zugriffs auf das Kundensystem Tools wie SSH (Secure Shell), TGM, Web-Service, Microsoft Terminal Services oder vom Kunden zur Verfügung gestellte Tools wie Teamviewer, Anydesk oder PCVisit.

Rechtsgültig unterschrieben

Kunde:

Ihre Unterschrift:

Ihre Unterschrift gilt für: Kostenübernahmeerklärung On-Demand-Service

Vertragsbestimmungen Kostenübernahmeerklärung On-Demand Service

- Enthaltene Stunden: 1 Stunde
- Zusätzliche Stunden: 129,00 EUR/Stunde

Preis: 129,00 EUR*1/Stunde

*1 netto zzgl. gesetzl. MwSt.