Fernzugriff Vereinbarung

Falls erforderlich, kann ein Xolphin Supporttechniker entscheiden Ihnen bei der Installation Ihres gekauften SSL-Zertifikates zu helfen oder ein Lösung zu finden bei Problemen mit dem Zertifikat, indem er sich auf dem Server einloggt um dort die notwendigen Änderungen vorzunehmen. Diese Art der Unterstützung kann per Fernzugriff (Remote Access) geschehen, wobei der Xolphin Supporttechniker Zugang zu Ihrem Server erhält (oder den Server, den Sie in ihrer Kontrolle haben). Für diesen Service gelten immer die allgemeinen Bedingungen von Xolphin (https://www.xolphin.nl/voorwaarden).

Artikel 1. Ausdrückliche Zustimmung
Für die Unterstützung per Fernzugriff brauchen wir eine Erlaubnis. Diese Erlaubnis kann durch die Unterzeichnung dieses Dokuments gegeben werden.

- Die Genehmigung gibt die ausdrücklich Zustimmung an Xolphin Supporttechniker um aus der Ferne Zugriff zu erhalten und Änderungen durchzuführen, auf den Server wovon Sie garantieren, dass er sich in Ihrem Besitz oder Verwaltung befindet.
- Durch die Vereinbarung der Nutzung der Remote Access Software oder indem Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, geben Sie Xolphin die Erlaubnis Ihren Bildschirm zu sehen und die kontroller über Ihren Computer zu übernehmen.
- Xolphin wird nur die im Zusammenhang mit der Installation des Zertifikats notwendige Arbeit ausführen, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

Artikel 2. Remote Support und Remote Installation
Die Zustimmung gebe Sie uns unter folgenden Bedingungen:

- Remote Support geschieht vorzugsweise über Tools, mit denen Sie mit beobachten können. Sie können dabei zusehen, was der Supporttechniker tut und davon Lernen. Gegebenenfalls können wir Gebrauch machen vom direktem Zugriff auf den Server durch die bereitgestellten Zugangsdaten, wobei wir dies vorzugsweise gemeinsam tun.
- Falls der Zugang durch die Bereitstellung von Zugangsdaten geschieht, bevorzugen wir temporäre Zugangsdaten, so dass wir uns nach dem Support nicht mehr einloggen können.

Artikel 3. Vertraulichkeit und Garantie
Wenn Support per Fernzugriff bereitgestellt wird, ist es möglich, dass ein Supporttechniker vertraulichen Informationen begegnet. Xolphin wird sicherstellen, dass notwendigerweise erhaltene Informationen nie für andere Zwecke verwendet werden, als für die von Xolphin erbrachte Dienstleistung. Das Supportteam wird alles tun, um Ihre Fragen zu beantworten und/oder Ihr Problem zu lösen in Übereinstimmung mit den Anforderungen von guter Verarbeitung, wobei Xolphin jedoch keine Garantie übernimmt für die angebotene Dienstleistung.

Artikel 4. Haftung
Es besteht immer ein Risiko, dass Xolphin während der Support-Sitzung ein Fehler unterläuft oder das es zu Datenverlust kommt. Bedenken Sie hierbei folgendes:

- Xolphin haftet nicht für Schäden jeglicher Art, durch Unterstützung, wie z.B., aber nicht beschränkt auf Datenverluste, Ausfallzeiten oder sonstige Schäden infolge von arbeiten, die an den Server oder Computer durchgeführt werden.
- Die Haftungsbeschränkungen in diesen Geschäftsbedingungen gelten nicht, wenn der Schaden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von Xolphin zurückzuführen ist.
- Es wird dringend empfohlen, Sicherungen (Backups) zu erstellen, bevor die Support-Sitzung ausgeführt wird. Xolphin ist nicht verantwortlich für den Betrieb oder die Aufbewahrung von Sicherungskopien.
- Xolphin ist nie verantwortlich und kann nicht haftbar gemacht werden für Probleme, die nach dem hauseigenen Gebrauch von Werkzeuge oder installierten Dateien entstehen.

Unterzeichnet,

Datum:

Firmenname:

Gesetzlich vertreten durch:

Funktion: