

Fernwartungsvereinbarung

Vereinbarung zur Nutzung von Fernwartung

Präambel

Der Kunde ist Nutzer von Softwarelösungen im Archiv-Bereich oder will solche mit seinem Rechner nutzen oder in seinem Netzwerk installieren und nutzen.

In Ergänzung ihrer Serviceleistungen bietet die AUGIAS-Data GmbH dem Kunden an, ihn über eine geeignete Fernwartungssoftware bei der Installation/Migration dieser Softwarelösungen sowie bei der Analyse und Beseitigung von Störungen zu beraten und zu unterstützen bzw. Betriebsstörungen durch entsprechende Maßnahmen vorzubeugen. Dazu kann der Kunde einem Berater von AUGIAS-Data erlauben, entweder mit ausschließlichen Leserechten auf die Daten seines Computers/Netzwerkes zuzugreifen oder aber den PC mit Lese- und Schreibrechten fernzusteuern.

Dies vorausgeschickt, schließen die Parteien folgende Vereinbarung:

1. Leistung und Vergütung

Die Installations-, Migrations-, Beratungs- und Serviceleistungen unter Verwendung einer Fernwartungssoftware beziehen sich in der Regel auf die von AUGIAS-Data bereitgestellten Softwarelösungen. Diese Leistungen werden im Kundenauftrag erbracht.

2. Leistungszeit

Die vorgenannten Leistungen werden von AUGIAS-Data Montag bis Donnerstag in der Zeit von 9.00 bis 16.00 Uhr und Freitag in der Zeit von 9.00 bis 12.00 Uhr erbracht.

3. Sicherheit/Datenschutz

(a) Der Nachweis der Authentizität wird dadurch erreicht, dass man beim Verbindungsaufbau eine spezielle Sitzungsnummer plus Passwort eingeben muss. Diese Daten erhält AUGIAS-Data vom Kunden. Nur nach fehlerfreier Eingabe von Sitzungsnummer und Passwort wird eine Kommunikation über das Internet zwischen beiden Teilnehmern hergestellt. Die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt. Die Sitzungsnummer gilt nur für eine Sitzung.

(b) Im System des Kunden werden alle Zugriffe, die für Wartungsarbeiten erfolgen, protokolliert. Die Protokollierung darf nicht abgeschaltet werden.

(c) Der Kunde informiert AUGIAS-Data unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung aufgetreten sind oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.

(d) AUGIAS-Data ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Kunden geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen.

(e) Der Kunde trägt selbst dafür die Verantwortung, dass aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verloren gegangenen Daten gewährleistet ist.

(f) AUGIAS-Data empfiehlt als Fernwartungssoftware TeamViewer®, es kann aber in Abstimmung mit dem Kunden auch eine andere geeignete Software verwendet werden.

4. Haftung

(a) Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, leistet AUGIAS-Data:

aa) bei Vorsatz und Fehlen einer Sachbeschaffenheit, deren Vorliegen AUGIAS-Data garantiert hat, in voller Höhe;

bb) bei grober Fahrlässigkeit und bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, wenn durch die Verletzung der wesentlichen Pflicht der Vertragszweck gefährdet wird, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte;

cc) einen in der Höhe über Buchstabe bb) hinausgehenden Schadensersatz leistet AUGIAS-Data, wenn AUGIAS-Data gegen die aufgetretenen Schäden versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend bedingt durch die Versicherungszahlung.

dd) Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie der Einwand des Mitverschuldens bleiben unberührt.

ee) Die Haftung ist auf den unmittelbaren Schaden begrenzt. Folgeschäden, insbesondere solche aus Betriebsunterbrechung und entgangenem Gewinn, werden von AUGIAS-Data nicht ersetzt. Dies gilt nicht hinsichtlich solcher Schäden, die auf das Fehlen einer solchen von AUGIAS-Data garantierten Sachbeschaffenheit zurückzuführen sind, die den eingetretenen Schaden verhindern sollte.

ff) Im Falle eines besonderen Schadensrisikos des Kunden, welches für AUGIAS-Data nicht erkennbar ist, hat der Kunde AUGIAS-Data hierüber zu informieren. Der Kunde ist verpflichtet, dieses besondere Risiko zu versichern und dies gegenüber AUGIAS-Data zu belegen.

(b) AUGIAS-Data haftet nicht für Mängel, die dadurch verursacht werden, dass vom Kunden von den Einsatzbedingungen der Lizenzsoftware abgewichen wird. Auftretende Mängel hat der Kunde AUGIAS-Data unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und Dokumentation der Fehler.

(c) AUGIAS-Data haftet ferner nicht für Mängel, die nach kundenseitigen Änderungen/Updates des Betriebs- oder Netzwerksystems oder durch kundenseitige Änderung der Hardwarekonfiguration auftreten.

(d) Sollten sich aus dem Einsatz der Fernwartungssoftware Beeinträchtigung oder Mängel im Computer oder Netzwerksystem des Kunden ergeben, so ist auch hierfür eine Haftung der AUGIAS-Data ausgeschlossen

5. Zustandekommen des Vertrages

Mit der Herstellung der Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechner eines Beraters der AUGIAS-Data erkennt der Kunde die vorgenannten Bedingungen für die Fernwartung mittels Fernwartungssoftware an.

6. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, Münster in Westfalen. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

7. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die Geschäftsbedingungen des für die Bereitstellung und/oder Wartung der Softwarelösungen vereinbarten Wartungsvertrages Bestandteil dieses Vertrages und der gesamten Geschäftsbeziehung sind.

Auftraggeber: _____

Anschrift der Institution: _____

Name des Anwenders: _____

Ort, Datum: _____

Unterschrift des Anwenders: _____

Unterschrift AUGIAS-Data: _____