

zwischen

- nachstehend "Kunde" genannt - und

der Sparkasse Gelsenkirchen, Sparkassenstr. 3, 45879 Gelsenkirchen

- nachstehend "Sparkasse" genannt

1. Gegenstand der Fernwartungsvereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die von der Sparkasse Gelsenkirchen dem Kunden zur Verfügung gestellten Software-Produkte - nachstehend einheitlich vertragsgegenständliche Software genannt, auf den EDV-Anlagen des Kunden in der/in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration(en).

Die Fernwartungsleistungen beschränken sich ausschließlich auf die aktuellen Programmversionen. Nicht Gegenstand der Vereinbarung ist die Wartung von Fremdsoftware und Computerhardware.

Die Mitarbeiter der Sparkasse entscheiden im Einzelfall, ob der Kunde an die Endkundenhotline der Firma windata GmbH & Co. KG zur Problemlösung weitergeleitet wird.

2. Leistungen

Der Fernwartungsservice innerhalb des telefonischen Supports wird werktags zu den üblichen Geschäftszeiten der Sparkasse erbracht.

Diese sind derzeit:

Montag, Dienstag und Mittwoch von 08:30 Uhr bis 16:00 Uhr,
Donnerstag von 08:30 Uhr bis 18:30 Uhr,
Freitag von 08:30 Uhr bis 15:30 Uhr

Die Endkunden-Hotline der Firma windata GmbH & Co. KG ist z. Z. zu folgenden Zeiten erreichbar:

Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:30 Uhr,
Freitag von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr

Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation der Software-Produkte der Sparkasse Gelsenkirchen,
- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung,
- Fernwartung mittels einer von der Sparkasse vorgegebenen Fernwartungs-Software,
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Anwendung.

Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil:

- Beratung bei Problemen und Fragestellungen, die die Nutzung und Bedienung eines Rechners und seines Betriebssystems im allgemeinen betreffen,
- Wartungsleistungen hinsichtlich der technischen Verträglichkeit der Software mit anderen Computer-Anwendungsprogrammen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind.

3. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat stets die aktuelle lizenzierte Version der Software zu nutzen.

Zur Fehleranalyse durch die Sparkasse hat der Kunde den Fehler möglichst genau zu beschreiben.

Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet.

Der Kunde hält sich bei der Feststellung, Eingrenzung und Beseitigung von Fehlern an die Empfehlungen der Sparkasse. Der Kunde hat seine EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen, wie z. B. Passwortschutz, Firewallsysteme und Virens Scanner hinreichend zu schützen.

Gelangt der Sparkassenberater im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern.

Bei Installationen im Netzwerk des Kunden empfiehlt die Sparkasse die Einbeziehung des Netzwerkadministrators.

4. Urheberrechte und sonstige Schutzrechte

Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der Software werden durch die Fernwartung nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheberschaften und sonstige Schutzrechte bleiben weiter bestehen.

5. Gewährleistung/Haftung

Es gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgenden Abweichungen:

Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Software selbst ändert oder von Dritten ändern lässt.

Die Sparkasse haftet bei Schäden aller Art, auch für unerlaubte Handlungen, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung der Sparkasse auf die Verletzung von wesentlichen Pflichten und auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schadenersatzansprüche wegen etwa übernommener Garantien, für Haftungen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit.

Ein Mitverschulden des Kunden wird zu Gunsten der Sparkasse berücksichtigt. Bei Datenverlust oder -beschädigung haftet die Sparkasse nur in Höhe der Wiederherstellungskosten bei Vorliegen von Sicherungskopien.

6. Datenschutz und Geheimhaltung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere dem BDSG und dem DSG NRW erfolgt und auch den für den Kunden ggf. besonders geltenden Datenschutzvorschriften Rechnung trägt.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch die Sparkasse. Nur wenn die Zulässigkeit der Fernwartung offensichtlich nicht gegeben ist, wird die Sparkasse den Kunden darauf hinweisen.

Die Sparkasse hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet und über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnismissbrauchs belehrt.

Die Sparkasse wird sämtliche ihr auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekanntgewordenen personenbezogene Daten, betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Eine automatische Protokollierung oder visuelle Aufzeichnung der Fernwartungssitzung erfolgt nicht - auch dann nicht, wenn die eingesetzte Fernwartungs-Software dies optional technisch ermöglichen würde.

Der Sparkasse ist untersagt, Kenntnisse oder Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden erhält, in irgendeiner Weise für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und/oder zu nutzen.

7. Kündigung

Die Fernwartungsvereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Sie kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende schriftlich gekündigt werden. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

8. Sonstige Vereinbarungen

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse (AGB) Vertragsbestandteil sind. Die AGB liegen in den Kassenzimmern der Sparkasse zur Einsichtnahme aus und werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Sitz der Sparkasse.

Ort und Datum

Unterschrift(en) des Kunden

Ort und Datum

Unterschrift der Sparkasse

Legitimation geprüft und für die Richtigkeit der Unterschrift(en):

Unterschrift / Stempel des Sachbearbeiters