

Allgemeine Geschäftsbedingungen der elusoft GmbH zur Erbringung von Dienstleistungen im Bereich der Fernwartung

(Fernwartung per Software)

Präambel

Die elusoft GmbH, Breitwasenring 4, 72135 Dettenhausen, (nachstehend „**elusoft**“) erbringt Dienstleistungen im Bereich Fernwartung im Rahmen ihres Kundensupports für die von elumatec gelieferte Software. elusoft bietet insoweit ihren Kunden Unterstützung und Hilfestellung bei Installationen, Updates und Problemen. Dies erfolgt in der Regel über den Support der elusoft. Hierzu besteht die Möglichkeit zur Nutzung der Fernwartung per Software.

Auf diese Vertragsbeziehungen finden vorliegende Allgemeine Geschäftsbedingungen der elusoft Anwendung.

1. Gegenstand der AGB

Gegenstand dieser AGB sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die Software der elusoft auf den IT-Systemen der Kunden in der/den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration/en. Hierbei verwendet elusoft die Software „TeamViewer“ der TeamViewer AG, Göppingen.

Die elusoft stellt die TeamViewer-Software auf dem für den Betrieb der elusoft-Software vorgesehenen System zur Verfügung.

2. Leistungen und Vergütung

Die elusoft kann per Internetverbindung mit Hilfe der TeamViewer-Software die elusoft-Software fernwarten. Der Fernwartungsservice umfasst:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation der elusoft-Software
- Unterstützung bei Problemen in der elusoft-Software
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Maschine und elusoft-Software
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen

Die Fernwartungsleistungen werden im Kundenauftrag erbracht und stellen eine zusätzliche Dienstleistung gem. Preis-/Leistungsverzeichnis für den Kunden dar.

Im Rahmen der Fernwartungssitzung ist ein Zugriff auf alle Systembereiche des Kundencomputers möglich. Es können die Eingabegeräte Maus und Tastatur bedient werden.

3. Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen der elusoft im Bereich der Fernwartung kommt zwischen dem Kunden und der elusoft mit der Herstellung der Verbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem die Fernwartung ausführenden Mitarbeiter der elusoft zustande. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde der elusoft als Angebot für den Abschluss der Fernwartungsvereinbarung die Zugangsdaten der TeamViewer-Software der betroffenen Software oder Maschine mitteilt und Zugang zum IT-System des Kunden gewährt.

4. Zeitraum der Leistung

Die elusoft erbringt vorgenannte Leistungen innerhalb der üblichen Geschäftszeiten der elusoft oder nach gesonderter Vereinbarung.



5. Pflichten des Kunden

Zur Fehleranalyse durch die elusoft hat der Kunde, den Fehler oder eine auftretende Störung möglichst genau dem Mitarbeiter der elusoft zu beschreiben. Insbesondere bei der Feststellung und Eingrenzung sowie der Beseitigung von Fehlern, hat der Kunde sich an den Empfehlungen der elusoft zu orientieren.

Auftretende Mängel hat der Kunde der elusoft unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und zur Dokumentation der Fehler.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die eine zeitnahe und wirtschaftlich angemessene Reproduzierung der Daten gewährleistet.

Erlangt ein Mitarbeiter der elusoft im Verlauf einer Fernwartungssitzung Kenntnis von Passwörtern des Kunden, so sind diese durch den Kunden unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung zu ändern. Gleiches gilt auch, wenn davon auszugehen ist, dass Passwörter mit hinreichender Wahrscheinlichkeit bekannt geworden sind.

Des Weiteren verpflichtet sich der Kunde, eine lizenzierte Version der vertragsgegenständlichen Software zu nutzen.

Darüber hinaus ist der Kunde dafür verantwortlich, dass innerhalb der vom Kunden verantworteten Netzwerkinfrastruktur eine gesicherte Übertragung stattfindet, mit der eine im Hinblick auf den Schutzbedarf ausreichende Absicherung gewährleistet wird.

Der Kunde hat weiterhin dafür zu sorgen, dass für die von elusoft fernzuwartenden Systeme lediglich die erforderlichen Zugriffsrechte auf andere vom Kunden verantwortete Systeme eingerichtet worden sind (Need-to-know-Prinzip). Dazu zählt auch, dass für die internen Zugriffe auf andere vom Kunden verantwortete Systeme lediglich nicht mit Administrationsrechten ausgestattete Benutzer zum Einsatz kommen.

Der Kunde hat die Wartungsaktivitäten der elusoft während der Dauer der Fernwartungssitzung zu beobachten und muss die Mitarbeiter der elusoft darauf hinweisen, wenn Tätigkeiten durchgeführt werden, die gegen die Richtlinien des Kunden verstoßen. Zur Nachverfolgung der Aktivitäten während der Fernwartung steht dem Kunden das von der TeamViewer-Software erstellte Protokoll zur Verfügung.

6. Urheberrechte und sonstige Schutzrechte

Gegenstand der Vereinbarung ist die Fernwartung der vertragsgegenständlichen elusoft-Software.

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

7. Haftung

Die elusoft haftet nur für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden, die durch ihre Mitarbeiter oder von elusoft beauftragte Dritte entstehen. Sie haftet nicht für Mängel, die dadurch verursacht werden, dass vom Kunden von den Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen elusoft-Software abgewichen wird. Dies umfasst auch etwaige Änderungen durch den Kunden oder von ihm beauftragten Dritten an der vertragsgegenständlichen elusoft-Software.

Ergeben sich wider Erwarten aus dem Einsatz der TeamViewer-Software Beeinträchtigungen oder Mängel in den Systemen des Kunden, so ist hierfür eine Haftung der elusoft ausgeschlossen.

Die elusoft übernimmt keine Haftung in Fällen von höherer Gewalt.

8. Sicherheit

Der Nachweis der Authentizität des Kunden wird dadurch erreicht, dass dieser beim Verbindungsaufbau eine eigene durch die TeamViewer-Software erzeugte ID, sowie ein Kennwort erhält und dieses an den Mitarbeiter der elusoft fernmündlich weitergibt. Nur nach fehlerfreier Eingabe der ID, sowie des Kennworts durch den Mitarbeiter



der elusoft wird eine Kommunikation zwischen beiden Teilnehmern über das Internet hergestellt; die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt.

Das Kennwort kann vom Kunden nach Bedarf neu generiert werden.

Von der elusoft werden alle für die Wartungsarbeiten erforderlichen Zugriffe protokolliert und archiviert (max. 3 Monate). Diese Protokolle können vom Kunden bei Bedarf angefordert werden.

Der Kunde informiert die elusoft unverzüglich, sofern er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung aufgetreten sind oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.

Die elusoft ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Kunden geheim zu halten, nur im erforderlichen Umfang innerhalb der elumatec Gruppe weiterzugeben und nicht an sonstige Dritte zur Kenntnis zu bringen. Der Kunde trägt die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form.

9. Datenschutz und Geheimhaltung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen IT-Systemen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere der DS-GVO und dem BDSG in der jeweils gültigen Fassung, erfolgt und auch den für den Kunden ggf. besonders geltenden Datenschutzvorschriften Rechnung trägt.

Die Fernwartung erfolgt in dem mit dem Kunden vereinbarten Leistungsumfang. Eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag gem. Art. 28 DS-GVO wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich nicht gesehen. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch die elumatec. Nur wenn die Zulässigkeit der Fernwartung offensichtlich nicht gegeben ist, wird die elumatec den Kunden darauf hinweisen. Die elusoft 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 elusoft ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die sie bei der Leistungserbringung erhalten hat, unverzüglich zu löschen. Ausgenommen ist die unter Punkt 5 vereinbarte Protokollierung der Leistungserbringung selbst.

Die elusoft wird sämtliche ihr auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Der elusoft ist untersagt, solche 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.

10. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz der elusoft. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

11. Sonstiges

Ergänzend gelten die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" der elusoft (AGB).