

Zusatzbedingungen zur Fernbetreuung

Inhalt

1. Umfang der Leistung / Geltungsbereich.....	1
2. Organisatorische Vereinbarungen.....	1
3. Pflichten und Zusicherungen von VEDA.....	1
4. Pflichten des Kunden.....	2
5. Gewährleistungsausschluss.....	2
6. Haftungsbeschränkung.....	2

1. Umfang der Leistung / Geltungsbereich

- 1.1. Dieser Vereinbarungen regeln die Zusammenarbeit, Rechte und Pflichten der Vertragspartner für den Fall, dass Wartungsleistungen oder sonstige, vom Kunden beauftragte Dienstleistungen durch VEDA ganz oder teilweise in Form eines Onlinesupports erbracht werden.
- 1.2. Für die Verbindung von IBM iSeries wird das VEDA-eigene Tool Elektronische Systemverbindung (ESV) zur Verfügung gestellt; für den Online-Support von PC- und Serversystemen eine von VEDA speziell für diesen Zweck vorgesehene Softwarelösung.
- 1.3. VEDA behält sich das Recht vor, die eingesetzte Software jederzeit zu ändern. VEDA wird dem Kunden auf diese Änderung hinweisen und ggf. über Änderungen der Funktionsweise / Sicherheitsmerkmale informieren. Dem Kunden steht in diesem Fall ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.
- 1.4. Die Unterstützungsleistungen selbst sind nicht Inhalt dieses Vertrages, sondern werden von VEDA im Rahmen eines gesondert abgeschlossenen Supportvertrages, Wartungsvertrages oder Einzelauftrages erbracht.

2. Organisatorische Vereinbarungen

- 2.1. Die Tätigkeiten von VEDA im Rahmen des Auftrages umfassen die Fernbetreuung gemäß Punkt 1. Die zu verwendenden Benutzerprofile werden jeweils abgestimmt. Die Systemverbindungen zwischen Kunde und VEDA werden nur für diesen Zweck bzw. Auftrag geöffnet.
- 2.2. Die Öffnung der Leitung kann nur von nachfolgend benannten, autorisierten Mitarbeitern des Kunden veranlasst werden. Diese Personen treffen einzeln die Entscheidung. Personelle Veränderungen werden VEDA schriftlich mitgeteilt.
- 2.3. VEDA dokumentiert pro Sitzung die Dauer der Leistung, den jeweiligen durchführenden Mitarbeiter, den Ansprechpartner beim Kunden und eine kurze Tätigkeitsbeschreibung. Jede Verbindung mit VEDA per Systemverbindung wird durch VEDA protokolliert und auf Verlangen des Kunden als Bericht per Fax nach Beendigung der Verbindung zugesandt.
- 2.4. Evtl. zur Verfügung gestellte Datenträger werden nach Beendigung der Tätigkeit zurückgegeben oder datenschutzgerecht vernichtet. Ebenso verfährt VEDA mit Test- oder Ausschussmaterial.
- 2.5. Die Vergabe von Unteraufträgen erfolgt ausschließlich mit Zustimmung des Auftraggebers.

3. Pflichten und Zusicherungen von VEDA

- 3.1. Alle für VEDA tätigen Personen wurden bei der Aufnahme ihrer Tätigkeit in unserem Hause auf das Datengeheimnis verpflichtet und darauf hingewiesen, dass dieses auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit fortbesteht.
- 3.2. VEDA erkennt das Eigentumsrecht des Kunden an den Daten uneingeschränkt an und wird sich in keinem Fall auf ein Zurückbehaltungsrecht an den Daten berufen. Evtl. Fehlerprotokolle dürfen bis zur Klärung als Dokument gedruckt und verwendet werden.
- 3.3. Eine Verarbeitung oder Nutzung der Daten wird VEDA nur im Rahmen des Auftrages nach den Weisungen des Kunden vornehmen. VEDA ist bekannt, dass eine Nutzung oder Verarbeitung zu eigenen Zwecken nicht erlaubt ist. VEDA wird keine Auskunft über personenbezogene Daten an Dritte, aber auch nicht an die Betroffenen selbst geben.
- 3.4. VEDA verpflichtet sich, bei der Verwendung des Datenmaterials durch ihre Mitarbeiter die Bestimmungen der EU-DSGVO mit größter Sorgfalt zu beachten.
- 3.5. Bei Störungen des Verarbeitungsablaufs, Verlust oder Beschädigung von Daten, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen und anderen Unregelmäßig-

keiten bei der Verarbeitung und Nutzung der Daten wird VEDA den Kunden ebenso unverzüglich informieren wie in dem Fall, dass VEDA als Auftragnehmer der Ansicht ist, eine Weisung verstoße gegen die EU-DSGVO oder gegen andere Vorschriften über den Datenschutz.

4. Pflichten des Kunden

- 4.1. Die für die Dauer der Nutzung anfallenden Leitungskosten bzw. anteiligen Nutzungsgebühren für die Bereitstellung sind vom Kunden zu tragen. Diese Kosten sind vom Kunden auch dann zu tragen, wenn ggf. die Leistungen selbst mit der pauschalen Wartungsgebühr abgegolten sind.
- 4.2. Die Einrichtung, Erhaltung und Anpassung einer funktionsfähigen und geeigneten Hard- und Softwareumgebung, insbesondere deren rechtzeitige Anhebung auf die von VEDA mitgeteilten notwendigen Release- und Versionsstände der Software, liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 4.3. Der Kunde verpflichtet sich zur aktiven Mitarbeit und Unterstützung des Supportmitarbeiters bei der Lösung und Bearbeitung der gemeldeten Probleme.

5. Gewährleistungsausschluss

Die Leistungen aus dem vorliegenden Softwarenutzungsvertrag erfolgen nach bestem Wissen, jedoch unter Ausschluss jeglicher Garantie und Gewährleistung.

6. Haftungsbeschränkung

- 6.1. Schadenersatzansprüche gegen VEDA, gleich aus welchem Rechtsgrund (insbesondere Verletzungen von Pflichten bei Vertragsverhandlungen, Verzug, Gewährleistung, Verletzung der Fehlerbeseitigungspflicht oder sonstige positive Vertragsverletzungen, Unmöglichkeit, unerlaubte Handlung) sind ausgeschlossen, soweit VEDA nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.
- 6.2. VEDA haftet allerdings, wenn die Schäden durch ihre Betriebshaftpflichtversicherung gedeckt sind.
- 6.3. Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung der Software-Anwendungen und aller etwaig gespeicherten Daten. VEDA übernimmt keinerlei Haftung für Verlust, Beschädigung oder Zerstörung solcher Software-Anwendungen oder gespeicherter Daten.