

Zusatzbedingungen zur Fernbetreuung

1. Umfang der Leistung / Geltungsbereich

1.1.

Diese Bedingungen 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 wird eine aktuell gängige Software zur elektronischen Systemverbindung eines Drittanbieters zur Verfügung gestellt. Lizenz- und Nutzungsbedingungen dieser Software richten sich ausschließlich nach den Vorgaben des Drittanbieters, welchen der Kunde vor Verwendung zustimmen muss. Auf Inhalt, Art und Umfang der Lizenz- und Nutzungsbedingungen hat VEDA keinerlei Einfluss: Eine Haftung, für Schäden oder Fehler, gleich aus welchen Rechtsgründen, die aus der Nutzung der Software des Drittanbieters resultieren übernimmt VEDA ausdrücklich nicht.

1.3.

Die von VEDA zu erbringenden Dienstleistungen selbst sind nicht Inhalt dieses Vertrages, sondern werden von VEDA im Rahmen eines gesondert abgeschlossenen Supportvertrages, Wartungsvertrages oder Einzelauftrages erbracht.

1.4.

Diese Bedingungen gelten ergänzend zur Anlage „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung nach § 11 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)“ oder Einzelvereinbarung, sofern Tätigkeiten ausgeübt werden, bei denen Mitarbeiter von VEDA oder von VEDA beauftragte Dritte mit personenbezogenen Daten des Kunden in Berührung kommen können.

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.

VEDA verpflichtet sich, Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich an den Kunden zurückzugeben oder nach dessen schriftlichem Auftrag zu übermitteln resp. nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten.

2.3.

VEDA kann ein anderes Unternehmen nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden mit der Erbringung von Dienstleistungen beauftragen. Der Kunde akzeptiert, dass Mitarbeiter der zur VEDA Group gehörenden Unternehmen (VEDA GmbH, VEDA HR Informationssysteme AG, VEDA Zeit GmbH) im Rahmen dieser Vereinbarung ohne weitere Abstimmungen oder Nachweise herangezogen werden können. VEDA versichert, dass die zur VEDA Group gehörenden Unternehmen dieser Vereinbarung in allen Punkten entsprechen.

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 nach § 5 BDSG 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.

3.4.

VEDA verpflichtet sich, bei der Verwendung des Datenmaterials durch ihre Mitarbeiter zur Einhaltung und Beachtung der Vorschriften bzgl. Wahrung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen sowie ggf. der einschlägigen Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes

3.5.

VEDA wird den Kunden unverzüglich informieren, wenn sie der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen (datenschutz-)rechtliche Vorschriften. VEDA ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Kunden bestätigt oder geändert wird.

4. Pflichten des Kunden

4.2.

Die Einrichtung, Erhaltung und Anpassung einer funktionsfähigen und geeigneten IT-Infrastruktur und Datenverbindung, insbesondere der rechtzeitige Anhebung auf die von VEDA mitgeteilten notwendigen Release- und Versionsstände der Software, liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Es gelten insofern die einschlägigen Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von VEDA.

4.3.

Der Kunde verpflichtet sich zur aktiven Mitarbeit und Unterstützung des Supportmitarbeiters bei der Lösung und Bearbeitung der gemeldeten Probleme. Es gelten insofern die einschlägigen Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von VEDA analog.

5. Sonstiges

5.1.

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Sicherung der Software-Anwendungen und aller etwaigen gespeicherten Daten. VEDA übernimmt keinerlei Haftung für Verlust, Beschädigung oder Zerstörung solcher Software-Anwendungen oder gespeicherter Daten.

5.2.

Grundlage der vertraglichen Beziehung bilden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von VEDA.