

Vereinbarung über Fernwartung von EDV

zwischen

FIRMA

– im Folgenden Auftraggeber genannt –

und

F&M Computer Systemhaus GmbH

– im Folgenden Auftragnehmer genannt.

§ 1 Vereinbarungssgegenstand

1. Der Auftragnehmer übernimmt für den Auftraggeber für die im Anhang A aufgeführte Hardware und Software die Inbetriebhaltung und Inbetriebsetzung per Fernwartung.
2. Für Tätigkeiten, die nur vor Ort erledigt werden können oder aus sonstigen Gründen nicht Gegenstand einer Fernwartung sind, treffen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber für diese Arbeiten vorab ein schriftliches Angebot erstellen. Der Auftragnehmer wird erst nach schriftlicher Auftragserteilung tätig.

§ 2 Umfang der Fernwartung

Die Fernwartung umfasst Inbetriebhaltung und Inbetriebsetzung.

1. Der Auftragnehmer wird, soweit per Fernwartung möglich, alle anfallenden Betriebsstörungen an Werktagen zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr beheben.
2. Der Auftragnehmer wird die Wartungsarbeiten nach detaillierter Störungsmeldung oder bei selbst festgestellten Störungen schnellstmöglich bzw. nach gesondert vereinbarter Reaktionszeit beginnen.
3. Die Fernwartung umfasst nicht:
 - Beseitigung von Störungen, die nur vor Ort behoben werden können,
 - Lieferung, Installation und Austausch von Neu- / Zusatzeinrichtungen und Zubehör,
 - Umstellung und Standortwechsel sowie die deswegen erforderliche Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft,
 - Beseitigung von Schäden, die laut AVB Schwachstrom der Schwachstromversicherung unterliegen,
 - Upgrades,
 - Beseitigung von Schäden bei Verschleiß- und Verbrauchskomponenten.

§ 3 Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, kostenlos, dem Auftragnehmer ungehinderten und für die Wartung angemessenen Zugang zum EDV-System einzuräumen, eine ausreichende Anzahl an Accounts zur

Verfügung zu stellen sowie alle für die Wartung erforderlichen Informationen und Dokumente zu beschaffen. Die Zugangseinräumung geschieht regelmäßig durch Einwahl- und Einlognmöglichkeit via DFÜ, Internet oder andere Fernübertragungsmedien.

2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer Standortänderung, Umbauten oder Änderungen, die nicht durch den Auftragnehmer oder einen von ihm beauftragten Partner durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
3. Störungen an Geräten und Anlagen sowie Softwareprobleme sind unverzüglich telefonisch oder auf andere geeignete Weise in möglichst detaillierter Form an den Auftragnehmer zu melden.
4. Der Auftraggeber wird unverzüglich nach Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen vom Auftragnehmer am EDV-System eine Überprüfung durchführen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung noch gegeben ist und das Ergebnis schriftlich festhalten.
5. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer auf Anforderung, geeignete datenschutzrechtlich konforme Testdateien bereitstellen, wenn es um Arbeiten in datenschutzsensiblen Bereichen geht.
6. Der Auftraggeber trägt alle im Rahmen der Fernwartung anfallenden Kosten, insbesondere Leitungsgebühren, Zugangsgebühren, Telefongebühren, Gerätekosten, Lizenzgebühren gegen Nachweis.

§ 4 Abrechnung

1. Erbrachte Dienstleistungen werden im Rahmen der Fernwartung laut gültigem Stundensatz wie folgt abgerechnet:
 - für Kunden ohne Wartungsvertrag im 0,5 Std.-Takt
 - für Kunden mit Wartungsvertrag im 10 Min. – Takt.

§ 5 Vereinbarungsdauer

1. Die Vereinbarung wird bis auf Widerruf geschlossen.
2. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

§ 6 Haftung und Pflichtverletzung

1. Der Auftragnehmer haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalspflicht) verletzt wird oder ein Fall des Verzugs oder der Unmöglichkeit vorliegt. Im Fall einer Haftung aus leichter Fahrlässigkeit wird diese Haftung auf solche Schäden begrenzt, die vorhersehbar bzw. typisch sind. Eine Haftung für das Fehlen der garantierten Beschaffenheit, wegen Arglist, für Personenschäden, Rechtsmängel, nach dem Produkthaftungsgesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz bleibt unberührt.
2. Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftragnehmers aus Gewährleistung oder Haftung ist ein Mitverschulden des Auftraggebers angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung. Unzureichende Datensicherung liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber es versäumt hat, durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkungen von außen, insbesondere gegen Computerviren und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand

gefährden können, Vorkehrungen zu treffen.

3. Der Auftraggeber wird unverzüglich nach jeder wesentlichen Hard- und Softwareänderung, Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen vom Auftragnehmer am EDV-System eine Überprüfung durchführen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung (Prüfung der gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Wiederherstellbarkeit) noch gegeben ist und das Ergebnis schriftlich festhalten. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass eine zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datenroutine die Datensicherung gewährleistet.
4. Soweit Dritte den Auftragnehmer aus der Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen in Anspruch nehmen, stellt der Auftraggeber den Auftragnehmer von allen hieraus entstehenden Ansprüchen gegenüber Dritten frei. Davon unberührt bleiben Rückgriffsansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer.
5. Liegt aus der Sicht des Auftraggebers in der Leistungssphäre des Auftragnehmers eine Pflichtverletzung vor, so wird er vor gerichtlicher Geltendmachung, Minderung, Kündigung oder Aufrechnung den Auftragnehmer unter schriftlicher Setzung einer angemessenen Frist zur Behebung konkreter Beanstandungen auffordern.

§ 7 Datenschutzrechtliche Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten und Datenbeständen.
2. Bei der Wartung von Datenverarbeitungsanlagen im Auftrag (Fernwartung), wenn ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann, ist der Auftraggeber für die Einhaltung der datenschutzgesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Er hat sich von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen beim Auftragnehmer zu überzeugen. Ferner ist er verpflichtet, die Bestellung eines Datenschutzbeauftragten sowie die Beachtung von Meldepflichten zu überprüfen.
3. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer umfassend über solche Umstände informieren und sich mit diesem abstimmen, die für dessen Leistungserbringung notwendig sind.
4. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer alle Weisungen schriftlich erteilen.
5. In die Risikosphäre des Auftraggebers fällt die regelmäßige Datensicherung und deren Aktualisierung sowie die fortlaufende Protokollierung. Der Auftraggeber wird bei Datenverlust sämtliche Möglichkeiten der Datenrekonstruktion nutzen.

§ 8 Datenschutzrechtliche Pflichten des Auftragnehmers

1. Bei Fernwartung durch den Auftragnehmer stellt dieser sicher, dass die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen in seiner Sphäre eingehalten werden.
2. Der Auftragnehmer wird die bei der Leistungserbringung vom Auftraggeber erhaltenen Daten ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers verarbeiten und in keiner sonstigen Weise nutzen.
3. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem betrieblichen Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers jederzeit nach Vorankündigung oder in Eilfällen unmittelbar und unverzüglich Zutritt zu den DV-Anlagen zu gewähren.
4. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle von ihm beauftragten Personen eine Verpflichtungserklärung im Rahmen von § 5 BDSG abgegeben haben und zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, sämtliche im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung erhaltenen Informationen als vertraulich zu behandeln und unbefristet geheim zu halten.

§ 9 Mitwirkungspflicht

Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht vollständig, nicht rechtzeitig oder in sonstiger Weise unkorrekt, so sind die Leistungspflichten des Auftragnehmers bis zum Zeitpunkt der Erbringung dieser Mitwirkungspflichten suspendiert.

§ 10 Allgemeines

1. Der Auftraggeber kann Rechte aus dieser Vereinbarung nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abtreten.
2. Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen bedürfen der Schriftform. Gleichfalls bedarf die Aufhebung dieser Schriftformklausel der Schriftform.
3. Sollten Regelungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.
4. Gerichtsstand und Erfüllungsort, soweit gesetzlich zulässig, ist Berlin.

Berlin, den

.....

[Auftraggeber]

.....

[Auftragnehmer]