

Die folgenden Bedingungen zur Fernwartung Ihrer EDV-Anlagen gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A. - W. Heil & Sohn GmbH & Co. KG.

### **1. Gegenstand der Fernwartungsvereinbarung**

Gegenstand dieser Fernwartungsvereinbarung ist die Durchführung von beauftragten Supportdienstleistungen auf den EDV-Anlagen unserer Kunden (Auftraggeber) und die Nutzung der Fernwartungssoftware „TEAMVIEWER“ der Firma TeamViewer GmbH, die vom IT.EDV-Service der A. W. Heil & Sohn GmbH & Co. KG (Heil & Sohn) per Download zur Verfügung gestellt wird. Als Auftraggeber gestatten Sie ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung von unserem IT.EDV-Service protokolliert und systemseitig für max. 365 Tage gespeichert und vorgehalten wird.

### **2. Umfang, Art und Leistungen des IT.EDV-Service**

Der IT.EDV-Service wird zu den üblichen Geschäftszeiten der Heil & Sohn erbracht. Abweichungen hiervon bedürfen Ihrer schriftlichen Zustimmung. Die beauftragten Supportdienstleistungen beziehen sich ausschließlich auf die im Supportvertrag benannte lizenzierte Software und Anwendungen, die von oder über die Heil & Sohn und deren verbundenen Unternehmen vertrieben und betreut werden. Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation von Software
- Unterstützung und Beratung bei Problemen in Anwendungen
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen und deren Behebung in Anwendungen
- Installation, Wartung (Update) von Software und ) sowie Anwendungen (z.B. Preisdaten)
- Inventarisierung der eingesetzten Softwarelizenzen

Wir weisen darauf hin, dass bei unseren Supportdienstleistungen der Zugriff auf personenbezogene Daten von Kunden und Beschäftigten durch die Supportgeber des IT.EDV-Service in allen Datenkategorien möglich sein kann.

### **3. Pflichten der Heil & Sohn als Auftragnehmer**

Heil & Sohn stellt sicher, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf den EDV-Anlagen des Auftraggebers unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere des BDSG erfolgt und auch den für den Auftraggeber ggf. besonders geltenden Datenschutzvorschriften Rechnung trägt.

Heil & Sohn nimmt keine Berichtigungen, Sperrungen oder Löschungen von personenbezogenen Daten des Auftraggebers vor. In Bereichen, in denen eine besondere Vertraulichkeit gewahrt bleiben muss, setzt die Heil & Sohn die Fernwartungssoftware nicht ein.

Gelangt der Supportgeber des IT.EDV-Service der Heil & Sohn im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, so ist der Auftraggeber nach Abschluss der Arbeiten zu informieren. Es obliegt der Verantwortung des Auftraggebers diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung zu ändern.

### **4. Pflichten des Auftraggebers bei Nutzung IT.EDV-Service**

Als Auftragnehmer erwarten wir, dass Sie die festgestellten Fehler gegenüber dem IT.EDV-Service möglichst genau beschreiben. Im Zuge dessen halten Sie sich bei der Feststellung, Eingrenzung und Beseitigung von Fehlern an die Empfehlungen des IT.EDV-Service.

Zu Ihrer Sicherheit haben Sie Ihre EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z. B. Passwortschutz, Firewall-Systeme und Virens Scanner hinreichend zu schützen. Sie tragen selbst die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet.

## **5. Datenschutz und Geheimhaltung**

Der IT.EDV-Service der Heil & Sohn wird sämtliche, ihm auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Dem der IT.EDV-Service Heil & Sohn 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 außerhalb des Supportvertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen.

Die Supportgeber vom IT.EDV-Service der Heil & Sohn sind verpflichtet, personenbezogene Daten, die sie bei der Wartungsmaßnahme erhalten haben, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die unter 1. vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst.

Heil & Sohn hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter (Supportgeber) zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet und schriftlich über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnissmissbrauchs belehrt.

Als Auftraggeber tragen Sie gem. § 11 Abs. 5 BDSG die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch den IT.EDV-Service der Heil & Sohn.

## **6. Gewährleistung und Haftung**

Es gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgenden Abweichungen:

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

Für Datenverluste haftet Heil & Sohn - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

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, des Körpers oder der Gesundheit.

## **7. Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte**

Heil & Sohn übernimmt keine Haftung dafür, dass die Vertragsprodukte keine gewerblichen Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzen. Heil & Sohn übernimmt keine Haftung für fehlende Softwarelizenzen. Der Auftraggeber hat den IT.EDV-Service der Heil & Sohn von allen gegen ihn aus diesem Grund erhobenen Ansprüchen unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

## **8. Gültigkeit der Fernwartungsbedingungen**

Die hier abgedruckten Bedingungen gelten jeweils in der neuesten Fassung für alle laufenden und künftigen Geschäfte mit Kunden, soweit nicht ausdrücklich und schriftlich Abweichungen von der Heil & Sohn anerkannt wurden. Diese Bedingungen sind in ihrer jeweilig neuesten Fassung stets auf der Internetseite der Heil & Sohn unter [www.heil-und-sohn.de](http://www.heil-und-sohn.de), nachzulesen und ausdrückbar.

## **9. Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Hannover

Hannover, im Januar 2014