

Nutzungsvereinbarung über Fernwartungssoftware

§ 1

Gegenstand der Fernwartung

Die Raiffeisenbank Weißenburg-Gunzenhausen eG (im Folgenden Bank) erbringt alternativ oder ergänzend zu telefonischen Beratungsleistungen zu ihren Online-Produkten auch Fernwartungsleistungen anhand entsprechender Fernwartungssoftware.

Hierzu stellt die Bank einschlägige Fernwartungssoftware zur Verfügung. Der Ablauf der Fernwartung sowie die Voraussetzungen sind in einer gesonderten Informationsschrift beschrieben, die dem Kunden ausgehändigt wird. Die Informationsschrift ist Bestandteil dieses Vertrages.

Fakultativ: Die Fernwartungsleistungen beschränken sich ausschließlich auf die von der Bank überlassene Software. Die Wartung von Hardware sowie fremder Software ist nicht Gegenstand des Vertrages.

Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte werden durch die Fernwartung nicht berührt.

Der Kunde gestattet ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung aufgezeichnet und für Beweis Zwecke archiviert wird.

Die Bank nimmt eine Analyse der Fehlersituation von Ablaufstörungen in der Anwendung vor und sucht nach möglichen technischen Fehlerursachen in der Anwendung. Hierzu hat der Kunde die Bank über Fehler an der Vertragssoftware zu informieren.

§ 2

Art um Umfang der Leistung

Die Bank stellt dem Kunden die in der Informationsschrift zu diesem Vertrag näher beschriebene Online-Zahlungsverkehrssoftware zur Verfügung.

Die Bank erbringt nachfolgende Leistungen in Bezug auf die genannte Zahlungsverkehrssoftware:

- Installation der Software im Rahmen eines Update-Services
- Konfiguration der Software
- Einweisung des Kunden in die Nutzung der Software
- Im Bedarfsfall Betreuung des Kunden bei der Nutzung der Software, Analyse von Fehlern

Der genaue Ablauf der Fernwartung ist in der Informationsschrift beschrieben.

Nach Durchführung der Fernwartung werden folgende Angaben durch die Bank festgehalten:

- Tag und Stunde der Beratungsleistung
- Dauer der Fernwartung
- Art der Beratungsleistung
- Ggf. Tag und Uhrzeit der Störungsmeldung
- Tag und Uhrzeit der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft
- Beschreibung der Störung, insbesondere Darstellung der Störungsursache
- Aufzeichnung der Fernwartung als solche

Die Leistungserbringung erfolgt nur während üblicher Geschäftszeit.

Nutzungsvereinbarung über Fernwartungssoftware

§ 3

Pflichten des Kunden

Der Kunde hat evtl. Fehler bzw. Anwendungsprobleme der Bank so genau wie möglich zu beschreiben. Bei der Fehlerbeseitigung hält er sich an die Handlungsanweisungen bzw. Empfehlungen der Bank.

Der Kunde hat seine Datenbestände und EDV-Anlagen durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie zum Beispiel Virens Scanner, Firewalls und Passwortschutz ausreichend zu schützen. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in angebrachter Form. Diese Sicherung muss auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten garantieren.

Es wird durch den Kunden immer nur die aktuelle lizenzierte Version der Vertragssoftware verwendet.

Erfährt die Bank im Laufe der Fernwartung sicherheitsrelevante Kennwörter, hat der Kunde diese sofort nach Beendigung der Fernwartung zu ändern.

§ 4

Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die das Feststellen der Fehler und ihrer Ursache erleichtern und Wiederholungsabläufe abkürzen. Der Kunde hat die nötigen Informationen zur Installation und Konfiguration der Software zur Verfügung zu stellen.

Der Kunde hat die verkehrsüblichen Telekommunikationsvorrichtungen vorzuhalten.

§ 5

Hardware-Komponente

Wartungs- bzw. Instandsetzungsleistungen an Hardware-Vorrichtungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Entsprechendes gilt für die Netzwerkbetreuung.

§ 6

Haftung / Gewährleistung

Es gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgenden Abweichungen:

Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde selbst Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt. Die Bank haftet unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Bank, ihres gesetzlichen Vertreters oder eines ihrer Erfüllungsgehilfen beruhen. Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz oder aus der Übernahme von Garantien bleiben unberührt. Die Bank haftet darüber hinaus unbegrenzt für Schäden bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, es sei denn, es wurde eine wesentliche Vertragspflicht verletzt. In diesem Fall ist die Haftung beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischen Schaden. Eine über den vorhersehbaren

Nutzungsvereinbarung über Fernwartungssoftware

typischen Schaden hinausgehende Haftung, insbesondere für mittelbare Schäden, ist ausgeschlossen.

Die Bank haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, dass sie deren Vernichtung schuldhaft verursacht hat. Es gehört zu Obliegenheiten des Kunden, sicherzustellen, dass Daten mindestens kalendertäglich durch Sicherungskopien gesichert werden. Für Datenverlust, der wegen der Obliegenheitsverletzung zur Datensicherheit eingetreten ist, haftet die Bank nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Für fehlerhafte Software als solche wird nicht gehaftet.

§ 7

Datenschutz, Geheimhaltung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, erfolgt. Die Fernwartung erfolgt als Datenverarbeitung im Auftrag im Sinne des § 11 BDSG. Der Kunde ist selbst für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung verantwortlich.

Die mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter der Bank sind zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet. Über die Konsequenzen einer Verletzung der Datenschutzvorschriften wurden Sie schriftlich belehrt.

Die Bank verpflichtet sich, die bei der Wartungsmaßnahme erhaltenen personenbezogenen Daten unverzüglich zu löschen, so bald diese für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Hiervon ist die oben vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme ausgenommen.

§ 8

Vertragslaufzeit, Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende von beiden Vertragsparteien gekündigt werden. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

§ 9

Einsatz aktueller Software

Die Bank ist nur verpflichtet, ihre Leistungen bezogen auf die jeweils aktuelle Version der Vertragssoftware zu erbringen.

§ 10

Behinderung oder Unterbrechung der Leistung

Die Bank haftet nicht für Leistungsstörungen infolge Arbeitskampfs, höherer Gewalt, Krieg, Aufruhr oder anderer für die Bank unabwendbarer Umstände.

Dies gilt entsprechend für die vertraglichen Leistungen des Kunden.

§ 11

Rechtsfolgen bei Unwirksamkeit

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird dadurch der übrige Inhalt des Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die dem Gewollten entspricht.

§ 12

Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank. Sie liegen in den Niederlassungen des Auftragsnehmers aus und werden auf Wunsch ausgehändigt.

§ 13

Geltung deutschen Rechts, Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht.

Gerichtsstand ist Weißenburg.