

Nutzungsvereinbarung für Online-Supportleistungen der TA Triumph-Adler Gruppe (Stand 06/2014)

1. Vertragsgegenstand, Anwendungsbereich, Online-Supportleistungen

- 1.1 Gegenstand dieser „Nutzungsvereinbarung für Online-Supportleistungen“ („**Nutzungsvereinbarung**“) ist die Beratung und/oder Unterstützung des Kunden durch TA Triumph-Adler GmbH („**TA**“) bei der Installation und/oder Migration von Hard- und/oder Softwarelösungen und/oder bei der Analyse, Beseitigung und/oder Prävention von Störungen von Hard- und/oder Softwarelösungen mittels Telefon und/oder der Fernwartungssoftware „Teamviewer“ (nachfolgend gemeinsam „**Online-Supportleistungen**“). Zu diesem Zweck kann der Kunde TA erlauben, entweder mit ausschließlichen Leserechten auf die Daten seines Computers/Netzwerkes Zugriff zu nehmen oder aber die Fernsteuerung des Computers/Netzwerkes mit der Möglichkeit der Datenveränderung zu übernehmen.
- 1.2 Diese Nutzungsvereinbarung gilt nur gegenüber Unternehmern i.S.v. § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
- 1.3 Diese Nutzungsvereinbarung gilt ausschließlich für die Erbringung von Online-Supportleistungen durch TA. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden finden auch dann keine Anwendung, wenn TA ihrer Geltung nicht ausdrücklich widersprochen hat, es sei denn, TA hat der Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.4 Soweit der Kunde mit TA oder mit einem mit TA i.S.v. § 15 AktG verbundenen Unternehmen („**Verbundenes Unternehmen**“) von TA einen Vertrag über die Erbringung von Leistungen bezüglich Hard- und/oder Software (insbesondere Leasing-, Miet- und/oder Servicevertrag) abgeschlossen hat, gelten ergänzend zu dieser Nutzungsvereinbarung die Bestimmungen dieser Verträge einschließlich der dazugehörigen Vertragsbedingungen.

2. Vertragsschluss

Der Kunde beantragt die Erbringung von Online-Supportleistungen elektronisch über das Online-Support-Formular von TA. Ein Vertrag über die Erbringung von Online-Supportleistungen kommt zustande, wenn TA diesen Antrag in schriftlicher oder elektronischer Form ausdrücklich bestätigt oder mit der Leistungserbringung beginnt.

3. Leistungszeit, Leistungserbringung durch Dritte

- 3.1 Die Online-Supportleistungen werden von TA innerhalb der folgenden Zeiten mit Ausnahme bundesweit einheitlicher gesetzlicher Feiertage erbracht: Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr und Freitag von 8.00 bis 16.00 Uhr.
- 3.2 TA ist berechtigt, Online-Supportleistungen durch ein Verbundenes Unternehmen von TA oder Dritte erbringen zu lassen. Die Haftung von TA gegenüber dem Kunden für die Leistungserbringung bleibt hiervon unberührt.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden, Datensicherung

- 4.1 Der Kunde wird TA bei der Erbringung der Online-Supportleistungen im erforderlichen und zumutbaren Umfang unterstützen.
- 4.2 Der Kunde ist verpflichtet, TA auftretende Störungen der Hard- und/oder Softwarelösungen unverzüglich anzuzeigen. Der Kunde hat im zumutbaren Umfang die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und Dokumentation von Störungen zu treffen, soweit dies zur Erbringung der Online-Supportleistungen erforderlich ist. Der Kunde hat TA unverzüglich zu informieren, wenn er Störungen feststellt, die im Rahmen der Erbringung der Online-Supportleistungen auftreten oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche technischen und infrastrukturellen Voraussetzungen zu schaffen, um eine ordnungsgemäße Leistungserfüllung durch TA zu ermöglichen. Er hat insbesondere sicherzustellen, dass TA im erforderlichen und zumutbaren Umfang Informationen über die IT-Infrastruktur aus den Bereichen Printgeräte, Software, EDV, Workflow, kaufmännische Parameter und Umwelt (z.B. Hardware und Betriebssysteme, eingesetzte Software) übermittelt werden. Der Kunde hat TA im erforderlichen und zumutbaren Umfang Zugriff auf seine Server- und Systemumgebung zu gewähren.
- 4.4 Dem Kunden ist es untersagt, die Protokollierung von Zugriffen durch das IT-System des Kunden, die im Rahmen von Online-Supportleistungen erfolgen, zu deaktivieren.
- 4.5 Der Kunde ist bezüglich seiner IT-Infrastruktur zur Datensicherung im erforderlichen Umfang verpflichtet, um Datenverluste zu vermeiden. Der Kunde gewährleistet in seinem Zuständigkeitsbereich die Prüfung aller in der Informationsverarbeitung verwendeten Programme und Datenträger auf deren Freiheit von Computerviren nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik.
- 4.6 Für den Verlust von Daten und Programmen haftet TA nur in Höhe des Aufwands, der entsteht, wenn der Kunde regelmäßig und in angemessenem Umfang Datensicherungen durchführt und dadurch sicherstellt, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. TA übernimmt keine Haftung für das Netzwerk des Kunden sowie für nicht von TA gelieferte Software und Treiber.

5. Vergütung

Die Online-Supportleistungen sind zusätzliche Dienstleistungen, die vom Kunden gesondert zu vergüten sind. Sämtliche Vergütungen werden zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in ihrer jeweiligen Höhe in Rechnung gestellt und bezahlt.

6. Haftung

- 6.1 TA haftet dem Grunde und dem Umfang nach unbegrenzt für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln sowie für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln ihrer Erfüllungsgehilfen, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei vertraglicher Übernahme einer verschuldensunabhängigen Haftung (z.B. bei Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos).
- 6.2 TA haftet weiterhin im Fall der einfach fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, also einer solchen Pflicht, die die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde deshalb vertraut und vertrauen darf, jedoch begrenzt auf den vorhersehbaren, typischerweise entstehenden Schaden.
- 6.3 Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Soweit die Haftung von TA ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch zugunsten der persönlichen Haftung ihrer Erfüllungsgehilfen.
- 6.4 TA haftet nicht für Schäden des Kunden, die durch die Software „Teamviewer“ verursacht werden. Der Kunde hat die Bestimmungen der Lizenz- und Nutzungsbedingungen sowie der Endbenutzer-Lizenzvereinbarung (abrufbar unter folgendem Link: <http://www.teamviewer.com>) der Software „Teamviewer“ einzuhalten. TA haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen, dass der Kunde diese Bestimmungen nicht einhält.
- 6.5 TA haftet nicht für Schäden, die durch eine Änderung (z.B. Update) des Betriebs- oder Netzwerksystems oder der Hardwarekonfiguration

durch den Kunden verursacht werden.

7. Gewährleistung

- 7.1 Soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart, ist auf die Erbringung von Online-Supportleistungen Dienstvertragsrecht gemäß §§ 611 ff BGB anwendbar. Wird eine Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat TA dies zu vertreten, ist TA verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung hierfür ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich ab Kenntnis zu erfolgen hat.
- 7.2 Soweit eine Leistung von TA in der Erstellung eines Werkes besteht, gelten folgende Gewährleistungsregeln:
- Rechte des Kunden im Falle von Mängeln setzen voraus, dass der Kunde die erbrachte Leistung unverzüglich auf Mangelfreiheit überprüft und TA offensichtliche Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 7 Werktagen nach Abnahme, schriftlich mitteilt. Verborgene Mängel müssen TA unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 7 Werktagen nach ihrer Entdeckung, schriftlich mitgeteilt werden. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Mängelanzeige, gilt die Leistung als vertragsgemäß.
 - Für Sach- und Rechtsmängel leistet TA zunächst Gewähr durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von TA durch Nachbesserung oder durch erneute Erbringung der geschuldeten Leistung. Der Kunde wird TA zur Nacherfüllung eine angemessene Frist setzen. Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern, es sei denn, es liegt ein unerheblicher Mangel vor. Schadensersatz leistet TA im Rahmen der in Ziff. 6 festgelegten Grenzen.
 - Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, soweit der Sach- und/oder Rechtsmangel darauf beruht, dass die Leistung vom Kunden ohne Zustimmung seitens TA verändert wurde.
 - Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb eines Jahres ab Abnahme der Leistung. Dies gilt nicht, wenn der Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde, durch einen einfach fahrlässig verursachten Mangel eine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit entstanden ist oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen wurde.
 - TA übernimmt keinerlei Garantie für die Beschaffenheit der Leistung, soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart.

8. Datenschutz, Geheimhaltung

- 8.1 Die für die Erbringung der Online-Supportleistungen erforderlichen Daten des Kunden werden von TA und/oder Verbundenen Unternehmen der TA zu diesem Zweck gespeichert, verarbeitet und genutzt.
- 8.2 Der Nachweis der Authentizität des Kunden wird dadurch erreicht, dass dieser beim Verbindungsaufbau eine spezielle Sitzungsnummer eingeben muss. Diese Nummer erhält der Kunde von TA auf Anforderung. Nur nach fehlerfreier Eingabe dieser Nummer wird eine Kommunikation über das Internet zwischen beiden Teilnehmern hergestellt. Die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt. Die Sitzungsnummer ist nur für eine Sitzung gültig. Die Software „Teamviewer“ erstellt für Nachweiszwecke eine komplette Aufzeichnung der Sitzung.
- 8.3 Soweit einer Partei zur Kenntnis gelangende Unterlagen oder Daten personenbezogen sind, verpflichten sich beide Parteien zur Einhaltung der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie sonstiger anwendbarer Datenschutzvorschriften.
- 8.4 Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei Vertragsdurchführung über die jeweils andere Partei bekannt werdenden vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und nicht gegenüber unbefugten Dritten offenzulegen.
- 8.5 Die Weitergabe vertraulicher Informationen über eine Partei durch die andere Partei („**Informationsempfänger**“) an Mitarbeiter des Informationsempfängers, Verbundene Unternehmen des Informationsempfängers sowie Externe (z.B. Rechtsanwälte, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Refinanzierer) und deren Verbundene Unternehmen ist zulässig, soweit dies für die Erbringung der Online-Supportleistungen erforderlich ist. Der Informationsempfänger hat diejenigen Mitarbeiter, Verbundenen Unternehmen und Externen, denen gegenüber vertrauliche Informationen offengelegt werden, soweit nicht bereits erfolgt, schriftlich zur Geheimhaltung sowie gemäß § 5 BDSG schriftlich auf das Datengeheimnis zu verpflichten.

9. Schriftform, Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Teilunwirksamkeit

- 9.1 Änderungen und Ergänzungen dieser Nutzungsvereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, soweit nicht kraft Gesetzes eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.
- 9.2 Diese Nutzungsvereinbarung unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts sowie des UN-Kaufrechts (CISG).
- 9.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten über Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang mit dieser Nutzungsvereinbarung einschließlich ihrer Wirksamkeit ist, soweit der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, der Geschäftssitz von TA. TA kann den Kunden darüber hinaus an dessen allgemeinem Gerichtsstand verklagen.
- 9.4 Sollten einzelne Bestimmungen des Servicevertrags oder dieser Vertragsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung eine wirksame und durchführbare Regelung treffen, die ihr wirtschaftlich möglichst nahe kommt, soweit keine ergänzende Vertragsauslegung vorrangig oder möglich ist. Dasselbe gilt im Falle einer Regelungslücke.

Stand: Juni 2014

TA Triumph-Adler Gruppe