

Fernwartungsvereinbarung

Fassung Januar 2016

1. Gegenstand der Fernwartungsvereinbarung

Das Fernwartungsprogramm erlaubt es, den aktuellen Bildschirminhalt des Kunden nach dessen expliziter Zustimmung in Echtzeit über das Internet zum PC des Sparkassenberaters zu übertragen. Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die von der Sparkasse Chemnitz vertriebenen Banking-Produkte/Software - nachstehend einheitlich vertragsgegenständliche Software genannt - auf den EDV-Anlagen des Kunden in der/in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration(en). Hierzu wird eine aktuelle Fernwartungssoftware von der Sparkasse zur Verfügung gestellt. Die Fernwartungsleistungen beschränken sich ausschließlich auf die aktuelle Programmversion. Die Wartung von Fremdsoftware und Computerhardware ist nicht Gegenstand der Vereinbarung. Der Kunde gestattet ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung von der Sparkasse aufgezeichnet und für Beweis Zwecke archiviert wird.

Dieser Vertrag ersetzt zum Zeitpunkt seines Inkrafttretens einen etwaig schon bestehenden Fernwartungsvertrag, ohne dass dieser bereits bestehende Vertrag gekündigt werden müsste.

2. Leistungen

Der Fernwartungsservice wird zu den üblichen Geschäftszeiten der Sparkasse erbracht.

Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation der vertragsgegenständlichen Software
- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Anwendung
- Suche nach möglichen Fehlerursachen in der Anwendung

Die Leistungserbringung erfolgt vorbehaltlich der technischen Verfügbarkeit der Fernwartungssoftware. Ein Rechtsanspruch des Kunden auf Erbringung dieser Leistung besteht nicht.

3. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat stets die aktuelle lizenzierte Version der vertragsgegenständlichen Software zu nutzen. Zur Fehleranalyse durch die Sparkasse hat der Kunde den Fehler möglichst genau zu beschreiben. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet. Der Kunde hat seine EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen, wie z. B. Passwortschutz, Firewallsysteme und Virens Scanner, hinreichend zu schützen und stellt sicher, dass alle Anwendungen und Daten geschlossen sind, die der Sparkassenberater nicht einsehen darf. Gelangt der Sparkassenberater im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern.

4. Vertragslaufzeit/Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann jederzeit von einem der beiden Vertragspartner gekündigt werden.

5. Gewährleistung/Haftung

Es gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgenden Abweichungen: Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Software selbst ändert oder von Dritten ändern lässt. Die Sparkasse haftet für entstehende Schäden lediglich, soweit diese auf einer Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht oder auf ihrem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Eine wesentliche Vertragspflicht ist bei Verpflichtungen gegeben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst möglich macht oder auf deren Einhaltung der Kunde vertraut hat und vertrauen durfte. Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadenersatz ist ausgeschlossen. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt. Ein Mitverschulden des Kunden wird zu Gunsten der Sparkasse berücksichtigt. Bei Datenverlust oder -beschädigung haftet die Sparkasse nur in Höhe der Wiederherstellungskosten bei Vorliegen von Sicherungskopien.

6. Serviceentgelt

- Der Kunde zahlt für die Inanspruchnahme der Leistungen unter Punkt 2 ein Entgelt gemäß aktuellem Preis- und Leistungsverzeichnis (einsehbar in den Filialen der Sparkasse Chemnitz).
- Die Sparkasse ist zur Erbringung der Leistungen erst nach Eingang des Serviceentgeltes verpflichtet.
- Die Sparkasse kann die Kosten mit Wirkung für die Zukunft ändern, wenn nach Vertragsabschluss Kostenerhöhungen auftreten. Bei Preisanpassungen informiert die Sparkasse den Kunden rechtzeitig.
- **Derzeit erfolgt die Fernwartung kostenfrei.**
- Sofern ein Entgelt gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben wird, erfolgt die jährliche Entgeltbelastung am 1. Werktag im Februar. Die Belastung für das laufende Kalenderjahr erfolgt am 3. Werktag des Folgemonats nach Vertragsunterzeichnung bzw. Leistungsanspruchnahme.
- Alle Preise verstehen sich zzgl. Gesetzl. Mehrwertsteuer von derzeit 19 %.

7 Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandates

Der Kunde ermächtigt die Sparkasse Chemnitz, die vorgenannten Entgelte vom o. g. IBAN / Konto mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist der Kunde sein Kreditinstitut an, die auf sein o. g. IBAN / Konto gezogene Lastschrift einzulösen. Der Kunde kann innerhalb von 8 Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit der Sparkasse Chemnitz vereinbarten Bedingungen.

8. Datenschutz und Geheimhaltung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere dem BDSG, erfolgt und auch den für den Kunden ggf. besonders geltenden Datenschutzvorschriften Rechnung trägt. Die Fernwartung erfolgt im Auftrag des Kunden. Im Rahmen ihrer Zuständigkeit treffen Sparkasse und Kunde ausreichende Datenschutzmaßnahmen. Die Sparkasse wird sämtliche ihr aufgrund der Durchführung der Vereinbarung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Der Sparkasse 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 zu verarbeiten und/oder zu nutzen. Ausgenommen ist die unter 1. vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst.

9. Daten der Sparkasse

Name und Anschrift: Sparkasse Chemnitz, Bahnhofstr. 51, 09111 Chemnitz
Handelsregister: HRA 3982 Amtsgericht Chemnitz /
Umsatzsteueridentifikationsnummer: DE 171180938
Gesetzlich Vertretungsberechtigte: Vorsitzender des Vorstandes: Marian-Peter Badura (amtierend), Mitglied des Vorstandes: Torsten Wetzel

10. Ergänzende Bestimmungen

Es ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland anzuwenden. Sind einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam, so werden die übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gilt dann eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der von beiden Parteien gewollten am nächsten kommt. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse (AGB). Die AGB hängen/liegen in den Kassenräumen der Sparkasse zur Einsichtnahme aus.

11. Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 Nummer 12 sowie Artikel 248 § 4 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an: Sparkasse Chemnitz, Bahnhofstr. 51, 09111 Chemnitz.

Besonderer Hinweis

Das Widerrufsrecht des Kunden erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden vollständig erfüllt ist, bevor der Kunde sein Widerrufsrecht ausgeübt hat.