Fernwartungsvereinbarung

Zwischen

(Firmenname)

(Straße, Hausnummer)

(PLZ, Ort)

nachfolgend Auftraggeber

und der

SKS-Kinkel Elektronik GmbH
Im Industriegebiet 9
56472 Hof

nachfolgend SKS,
nachfolgend zusammen Vertragspartner,

wird nachstehende Fernwartungsvereinbarung geschlossen:

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 SKS erbringt für den Auftraggeber IT-Supportleistungen (Beratungs- und Unterstützungsleistungen) in Bezug auf das vom Auftraggeber betriebene SKS IP-Produkt. Die Erfolgsverantwortlichkeit liegt beim Auftraggeber. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrags.
- 1.2 SKS unterstützt den Auftraggeber sowohl bei der Einrichtung und Konfigurierung des SKS IP-Produkts als auch bei der Suche und Behebung von Fehlern während des Betriebs.
- 1.3 SKS erbringt die genannten Leistungen ausschließlich im Wege der Fernwartung.

2 Einrichtung und Konfigurierung

- 2.1 Der Auftraggeber hat ein SKS IP-Produkt erworben und möchte dessen Funktionen um die Nutzung der SKS-App erweitern. Zu diesem Zweck müssen einige Einstellungen durch SKS direkt auf dem SKS IP-Produkt vorgenommen werden. SKS hilft dem Auftraggeber bei der Einrichtung und Konfigurierung des SKS IP-Produkts und nimmt die entsprechenden Einstellungen vor.
- 2.2 Der Auftraggeber wird SKS bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Die konkrete, zu erbringende Leistung wird erst im Rahmen der Fernwartung festgelegt. Der Auftraggeber wird SKS die erforderlichen Berechtigungen einräumen sowie den erforderlichen Zugang und die notwendigen Zutrittsberechtigungen und Zugangsberechtigungen sicherstellen. Der Auftraggeber wird SKS die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen.
- 2.3 Die Erstellung von Registrierungsdaten obliegt allein dem Auftraggeber. SKS wird hier nur beratend tätig und gibt insbesondere keine Hinweise zur Erstellung von ausreichend sicheren Registrierungsdaten.

3 Suche und Behebung von Fehlern

- 3.1 SKS unterstützt den Auftraggeber bei der Suche und Behebung von Fehlern im Rahmen des Betriebs des SKS IP-Produkts.
- 3.2 Der Auftraggeber wird auftretende Fehler und Probleme bzw. den Ablauf von Systemausfällen so genau wie möglich beschreiben. Unterbleibt eine für SKS nachvollziehbare Beschreibung, wird SKS den Auftraggeber in diesem Fall auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen. Lässt sich eine genauere Beschreibung nicht vornehmen, ist SKS zur Nachberechnung der zusätzlichen Fehlerdiagnosekosten berechtigt.
- 3.3 Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet.

4 Fernwartung

- 4.1 SKS erbringt die IT-Supportleistungen ausschließlich im Wege der Fernwartung. Der Betreiber und SKS tragen ihre Verbindungskosten zum Internet jeweils selbst.
- 4.2 Für die Durchführung der Fernwartung ist ein Remotezugang beim Auftraggeber erforderlich. Das hierfür erforderliche technische Equipment muss vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden.
- 4.3 Dem Auftraggeber ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation wird der Auftraggeber daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, da der Einsatz nicht verschlüsselter Kommunikationskanäle im Rahmen der Leistungserbringung nicht vollständig ausgeschlossen werden kann.

4.4 Dem Auftraggeber ist bewusst, dass das SKS IP-Produkt und anhängige Anwendungen während der Leistungserbringung durch SKS unter Umständen in seiner Funktion eingeschränkt sind oder überhaupt nicht funktionieren.

5 Leistungszeitraum und Leistungsort

5.1 SKS erbringt die IT-Supportleistungen während der üblichen Geschäftszeiten montags bis donnerstags 7:30 bis 16:30 und freitags von 7:30 bis 13:00 Uhr. Maßgeblich für die Bestimmung von gesetzlichen Feiertagen ist der Sitz von SKS.

5.2 Leistungsort ist der Sitz von SKS.

6 Vergütung

Die IT-Supportleistungen von SKS werden nach tatsächlich erbrachtem Aufwand vergütet. Dabei sind die ersten 30 Minuten kostenfrei, danach wird je angefangene 15 Minuten abgerechnet. Bei umfangreichen Themen erstellen wir ein Angebot.

7 Vertragsdauer

Der Vertrag endet mit dem Abschluss der Fernwartung.

8 Haftung

8.1 Die Haftung von SKS ist, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt insbesondere, wenn ein Schaden des Betreibers auf einer Verletzung seiner vertraglichen Verpflichtungen nach diesen Bestimmungen beruht.

8.2 Dies gilt nicht für die Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten, d.h. vertragliche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Betreiber regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalspflichten), für Schäden an Körper, Leben und Gesundheit, für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen von SKS, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen, für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder für Ansprüche aus Garantien.

8.3 Für die Verjährungsfrist gelten die gesetzlichen Vorschriften.

8.4 SKS bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.

9 Datenschutz

9.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhaltenen vertraulichen Informationen – insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse – zeitlich unbeschränkt vertraulich zu behandeln. Dem Empfänger vertraulicher Informationen ist es insbesondere untersagt, vertrauliche Informationen Dritten zugänglich zu machen oder Dritten den Zugang zu diesen zu ermöglichen.

9.2 Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass die datenschutzrechtlichen Anforderungen eingehalten werden. Die Fernwartung erfolgt als Datenverarbeitung im Auftrag im Sinne des Art. 28 DS-GVO. Der Auftraggeber ist für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung verantwortlich. SKS verarbeitet die Daten im Auftrag gemäß den europäischen- und bundesrechtlichen Datenschutzbestimmungen.

10 Schlussbestimmungen

10.1 Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des UN-Kaufrechts.

10.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von SKS. SKS ist als Kläger auch berechtigt, den Gerichtsstand am Sitz des Auftraggebers zu wählen.

Grund der Fernwartung (Fehlerbeschreibung, Pflichtfeld)

Unterschrift

Stempel

Datum