Fernwartungsvereinbarung der Stadtsparkasse Mönchengladbach

1. Gegenstand der Fernwartungsvereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die Online-Banking-Produkte der Sparkasse - nachstehend einheitlich vertragsgegenständliche Software genannt - auf den EDV-Anlagen des Kunden. Hierzu wird die Software von der Stadtsparkasse Mönchengladbach – nachstehend Sparkasse genannt - per Download zur Verfügung gestellt. Die Fernwartungsleistungen beschränken sich ausschließlich auf die aktuelle Programmversion. Nicht Gegenstand der Vereinbarung ist die Wartung von Fremdsoftware und Computerhardware. Der Kunde gestattet ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung von der Sparkasse protokolliert und für Beweiszwecke archiviert wird.

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 technischen Fehlerursachen in der Anwendung

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 hält sich bei der Feststellung, Eingrenzung und Beseitigung von Fehlern an die Empfehlungen der Sparkasse. Der Kunde hat seine EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z. B. Passwortschutz, Firewallsysteme und Virenscanner hinreichend zu schützen. Der Kunde hat die Pflicht, die Fernwartungssitzung zu beobachten und sich bei Unklarheiten sich vom handelnden Electronic Banking Berater aufklären zu lassen. Gelangt der Sparkassenberater im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern.

4. Urheberrechte und sonstige Schutzrechte

Gegenstand der Vereinbarung ist die Fernwartung der vertragsgegenständlichen Software. Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der vertragsgegenständlichen Software werden durch die Fernwartung nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheberschaften und sonstige Schutzrechte bleiben weiter bestehen.

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 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 der Sparkasse auf den vorhersehbaren Schaden beschränkt. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die jeweiligen Vereinbarungen zwischen Softwarehersteller und dem Kunden.

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.

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. 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. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch die Sparkasse. Die Sparkasse hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung.

Die Sparkasse ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die sie bei der Wartungsmaßnahme erhalten hat, geheim zu halten bzw. unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die unter 1. vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst. Die Sparkasse wird sämtliche ihr auf Grund 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.

7. Sonstige Vereinbarungen

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse (AGB) Vertragsbestandteil sind.

Die AGB liegen in den Kassenräumen der Sparkasse zur Einsichtnahme aus und werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Sitz der Sparkasse.