

# Fernwartungsbedingungen

## Präambel

Der Kunde ist Nutzer von Hard- und Softwarelösungen im Bereich des IT- und Computer-Support oder will solche mit seinem Rechner nutzen oder in seinem Netzwerk installieren und nutzen.

In Ergänzung ihrer Serviceleistungen bietet die IT-Service mobil dem Kunden an, ihn über die Fernwartungssoftware bei der Installation/Migration dieser Hard- und Softwarelösungen sowie bei der Analyse und Beseitigung von Störungen zu beraten und zu unterstützen bzw. Betriebsstörungen durch entsprechende Maßnahmen vorzubeugen.

Dazu kann der Kunde einem Berater der IT- Service.mobi 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.

Dies vorausgeschickt, schließen die Parteien folgende Vereinbarung:

## § 1 Leistung und Vergütung

Die Installations-/Migrations-, Beratungs- und Serviceleistung unter Verwendung der Fernwartungssoftware beziehen sich in der Regel auf die von IT-Service mobil bereitgestellten Hard- und Softwarelösungen. Diese Leistungen werden im Kundenauftrag erbracht und sind zusätzliche Dienstleistungen, die vom Kunden gesondert zu bezahlen sind.

Für die Bezahlung stehen zwei Varianten zur Verfügung. Entweder per Sofortzahlung über PayPal oder im Rahmen Wartungsvertrags, mit deiner jährlichen Pauschale für Systemwiederherstellung und dem Zusatzmodul für Updates und Systempflege.

## § 2 Leistungszeit

Die vorgenannten Leistungen werden von IT-Notdienst.mobi in der Regel Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr und Freitag in der Zeit von 8.00 bis 11.00 Uhr erbracht. Weitere Leistungszeiten nur mit vorheriger Vereinbarung bzw. im Rahmen von Wartungsverträgen.

## § 3 Sicherheit/Datenschutz

Der Nachweis der Authentizität des Kunden wird dadurch erreicht, dass dieser beim Verbindungsaufbau eine spezielle Sitzungsnummer eingeben muss. Diese Nummer erhält der Kunde nach Installation der Fernwartungssoftware. Nur in Verbindung mit dem automatisch einmalig generierten Kennwort wird eine Kommunikation über das Internet zwischen beiden Teilnehmern hergestellt. Die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt. Die Sitzungsnummer ist nur für eine Sitzung gültig und die Fernwartungssoftware erstellt für Nachweiszwecke eine komplette Aufzeichnung der Sitzung.

Im System des Kunden werden alle Zugriffe, die für Wartungsarbeiten erfolgen, protokolliert. Die Protokollierung darf nicht abgeschaltet werden.

Der Kunde informiert IT-Service mobil unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung aufgetreten sind oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.

IT-Service mobil ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Kunden geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen.

Der Kunde trägt selbst dafür die Verantwortung, dass aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verloren gegangenen Daten gewährleistet ist.

## **§ 4 Haftung**

Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, leistet IT-Service mobil

1. bei Vorsatz und Fehlen einer Sachbeschaffenheit, deren Vorliegen IT-Service mobil garantiert hat, in voller Höhe;
2. bei grober Fahrlässigkeit und bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, wenn durch die Verletzung der wesentlichen Pflicht der Vertragszweck gefährdet wird, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte;
3. einen in der Höhe über Buchstabe hinausgehenden Schadensersatz leistet IT-Service mobil, wenn IT-Service mobil gegen die aufgetretenen Schäden versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend bedingt durch die Versicherungszahlung.
4. Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie der Einwand des Mitverschuldens bleiben unberührt.
5. Die Haftung ist auf den unmittelbaren Schaden begrenzt. Folgeschäden, insbesondere solche aus Betriebsunterbrechung und entgangenem Gewinn, werden von IT-Service mobil nicht ersetzt. Dies gilt nicht hinsichtlich solcher Schäden, die auf das Fehlen einer solchen von IT-Service mobil garantierten Sachbeschaffenheit zurückzuführen sind, die den eingetretenen Schaden verhindern sollte.
6. Im Falle eines besonderen Schadensrisikos des Kunden, welches für IT-Service mobil nicht erkennbar ist, hat der Kunde IT-Service mobil hierüber zu informieren. Der Kunde ist verpflichtet, dieses besondere Risiko zu versichern und dies gegenüber IT-Service mobil zu belegen.
7. IT-Service mobil haftet nicht für Mängel, die dadurch verursacht werden, dass vom Kunden von den Einsatzbedingungen der Lizenzsoftware abgewichen wird. Auftretende Mängel hat der Kunde IT-Service mobil unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und Dokumentation der Fehler.
8. IT-Service mobil haftet ferner nicht für Mängel, die nach kundenseitigen Änderungen/Updates des Betriebs- oder Netzwerksystems oder durch kundenseitige Änderung der Hardwarekonfiguration auftreten.

9. Sollten sich aus dem Einsatz der Fernwartungssoftware Beeinträchtigung oder Mängel im Computer oder Netzwerksystem des Kunden ergeben, so ist auch hierfür eine Haftung der IT-Service mobil ausgeschlossen.

## **§ 5 Zustandekommen des Vertrages**

Mit der Herstellung der Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechner eines Beraters der IT- Service.mobi erkennt der Kunde die vorgenannten Bedingungen für die Fernwartung per Fernwartungssoftware an.

## **§ 6 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, Berlin. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

## **§ 7 Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die Geschäftsbedingungen des für die Bereitstellung und/oder Wartung der Hard- und Softwarelösungen vereinbarten Leasing-, Miet- und/oder Servicevertrages Bestandteil dieses Vertrages und der gesamten Geschäftsbeziehung sind.