

## Soforthilfe - Nutzungsvereinbarung

### Präambel

Diese Dienstleistung bietet per Fernwartungssoftware die Möglichkeit, bei der Analyse und Beseitigung von EDV-Problemen zu beraten und zu unterstützen. Der Kunde erteilt dazu die Erlaubnis, 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 Leistung und Vergütung

Diese Leistungen werden im Kundenauftrag erbracht und sind zusätzliche Dienstleistungen, die vom Kunden gesondert zu bezahlen sind. Die Vergütung berechnet sich auf Basis jeder angefangener Viertelstunde zu 20 Euro zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Für Stammkunden gilt der bisher bekannte Stundensatz als Basistarif.

### 2 Leistungszeit

Nur in Absprache wird diese Dienstleistung erbracht. Die Regelarbeitszeit liegt zwischen 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr an den Wochentagen Montag bis Freitag. Abweichend hiervon können gesonderte Termine vereinbart werden.

### 3 Sicherheit/Datenschutz

Der Nachweis der Authentizität des Kunden wird durch die speziell für die jeweilige Sitzung einmalig generierte Sitzungsnummer gewährleistet. Bei jedem Verbindungsaufbau erhält der Kunde eine neue Nummer, die nach fehlerfreier Eingabe die Verbindung über das Internet zwischen beiden Teilnehmern verschlüsselt hergestellt. Zur Dokumentation und als Nachweis erfolgt eine komplette Aufzeichnung/Protokollierung der Sitzung.

Werden Fehler oder Unregelmäßigkeiten festgestellt, die bei der Fernwartung aufgetreten oder einen unbefugten Zugriff ermöglichen, verpflichtet sich der Kunde dies unverzüglich zu melden.

Der Dienstleister 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 eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form vorhanden ist und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verloren gegangenen Daten gewährleistet ist.

### 4 Haftung

- a) Bei grober Fahrlässigkeit und bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte.
- b) Einen in der Höhe über Buchstabe a) hinausgehenden Schadensersatz leistet der Dienstleister, wenn dieser gegen die aufgetretenen Schäden versichert ist, im Rahmen der Versicherungsdeckung und aufschiebend bedingt durch die Versicherungszahlung.
- c) Die Haftung ist auf den unmittelbaren Schaden begrenzt. Folgeschäden, insbesondere solche aus Betriebsunterbrechung und entgangenem Gewinn, werden von dem Dienstleister nicht ersetzt.
- d) Im Falle eines besonderen Schadensrisikos des Kunden, welches für den Dienstleister nicht erkennbar ist, hat der Kunde den Dienstleister hierüber zu informieren. Der Kunde ist verpflichtet, dieses besondere Risiko zu versichern und dies gegenüber dem Dienstleister zu belegen.
- e) Der Dienstleister haftet nicht für Mängel, die nach kundenseitigen Änderungen/Updates des Betriebs- oder Netzwerksystems oder durch kundenseitige Änderung der Hardwarekonfiguration auftreten.

### 5 Zustandekommen des Vertrages

Mit dem Verbindungsaufbau zwischen dem Computer des Kunden und dem Computer des Dienstleisters erkennt der Kunde die vorgenannten Bedingungen für die Fernwartung an.

### 6 Erfüllungsort und Gerichtsstand

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