

[SCS Gasiiecki * Dünkirchener Str. 9f * 18109 Rostock](#)

Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung zum Fernwartungsvertrag

zwischen: und: SCS Gasiiecki
..... Dünkirchener Str. 9f
..... 18109 Rostock
.....
.....
- nachstehend "Auftraggeber" genannt - - nachstehend "SCS" genannt -

wird folgender Vertrag geschlossen:

- Gegenstand des Vertrages**
Gegenstand des Vertrages ist die Betreuung der Handwerkersoftware HAPAK® und der damit zusammenhängenden Systemkomponenten oder Zusatzsoftware per Fernwartung.
Diese Systemkomponenten könnten z.B. sein:
* grundsätzliche Systemeinstellungen (WINDOWS-Systemsteuerung)
* Einrichtung spezieller Drucker (z.B. PDFMailer)
* Einrichtung und Kontrolle von Backupsystemen mit Verwendung dieser
* Einrichtung/Anpassung von Antivirensoftware
- Grundvoraussetzungen des Vertrages**
Die Fernwartung setzt einen Internetzugang voraus.
Es wird keine weitere Software benötigt.
Nur die aktuelle Version der Software HAPAK® kann über Fernwartung bedient werden. Diese wird im Allgemeinen durch einen Softwarepflegevertrag sichergestellt.
Ist kein Softwarepflegevertrag vorhanden, entscheidet SCS Gasiiecki, ob eine Fernwartung möglich ist.
Wenn ja, hat der Auftraggeber mit höheren Gebührensätzen zu rechnen.
- Leistungen von SCS**
Die Fa. SCS gewährt im Rahmen dieses Vertrages die Möglichkeit der Fernwartung der Handwerkersoftware HAPAK® und damit zusammenhängender Systembausteine. Fernwartung bedeutet in diesem Sinne, Support durch direkten Eingriff in das Systems des Auftraggebers durchzuführen. Die Wartung der Software an sich wird sichergestellt durch den Update-/Upgrade-Service, der über das Zusenden/Übergeben/Downloaden der aktuellen Programmversion per CD im Rahmen des Softwarepflegevertrages mit dem Hersteller oder des entsprechenden Fachhändlers erfolgt. Die Notwendigkeit der örtlichen Präsenz der Fa. SCS ist nicht notwendig, wenn Funktionsabläufe der Software per Direktzugriff geprüft und ggfs. präsentiert werden sollen bzw. auftretende Fehler nachvollzogen werden können. SCS ist außerdem in der Lage, direkten Datenaustausch (Versenden von Dateien in beide Richtungen) durchzuführen und so fehlerhafte oder geänderte Dateien auszutauschen. SCS sichert dem Auftraggeber zu, dass die Behandlung seiner Daten streng gemäß Datenschutzgesetz erfolgt. (siehe weiter unten)
Zur Fernwartung wird folgende Software eingesetzt: *PCVisit, Anydesk, FastViewer*



4. Leistungen des Auftraggebers

Die Grundvoraussetzungen lt. Punkt 1. dieses Vertrages sind zu erfüllen. Der Auftraggeber trägt seine Kosten für den Internetzugang, um technisch die Fernwartung sicherzustellen. Für eine ständige Datensicherung seines Datenbestandes ist der Auftraggeber selbst verantwortlich. Während der Fernwartungssitzung hat der Auftraggeber den Anweisungen (telefonisch/schriftlich-Chat) des Auftragnehmers zu folgen.

Der Auftraggeber hat die Pflicht, eine Fernwartungssitzung am Bildschirm zu verfolgen. Er hat das Recht, diese Fernwartungssitzung jederzeit bei Mausklick zu beenden. Eine Fernwartungssitzung kann nur telefonisch angefordert werden.

Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass ihm aktuelle Zugangsdaten mit Administratorrechten vorliegen, die er ggfs. selbst während der Fernwartungssitzung eingeben kann. Dies ist erforderlich:

- * wenn Software (Update/Upgrades) installiert werden muss;
- * wenn Einstellungen am System (z.B. Drucker) getätigt werden müssen;
- * wenn Einstellungen der Antivirensoftware getätigt werden müssen
- * wenn zusätzliche Benutzer eingerichtet werden (HAPAK®), die Zugriff auf Netzlaufwerke benötigen etc...

Der Auftraggeber kann nicht darauf bestehen, vorrangig zu anderen Anwendern oder sofort bedient zu werden. Die Entscheidung über eine mögliche Fernwartung liegt bei SCS.

Kommt es zur Fernwartungssitzung, wird ggfs. die entsprechende Software auf seitens des Auftraggebers installiert (beim ersten Zugriff) bzw. aktualisiert (bei weiteren Zugriffen, wenn ein Update der Fernwartungssoftware vorliegt).

5. Vertragsdauer

Dieser Vertrag wurde auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Vertrag beginnt an dem Tag, an dem dem Auftragnehmer die unterzeichnete Ausfertigung dieses Vertrages (auch per Mail) vorliegt. Der Vertrag hat eine Gültigkeit von 12 Monaten, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird. Das Recht beider Seiten auf fristlose Kündigung wegen grober Vertragsverletzung einer der beiden Seiten bleibt beiden Seiten vorbehalten. Dazu zählen für die Fa. SCS auch etwaige offene Posten mit Mahnstand bei SCS oder beim Hersteller CSK Software GmbH, deren Erfüllungsgehilfe SCS ist.

6. Haftungsausschluß

SCS gewährt Fernwartungsbetreuung nach besten Wissen und Gewissen. Haftungsansprüche für Schäden aus Fernwartungsleistungen sowie für Folgeschäden sind ausgeschlossen, es sei denn, der Auftraggeber kann groben Vorsatz nachweisen. Haftungsansprüche für Datenverluste sind generell ausgeschlossen, da der Auftraggeber für eine funktionierende Datensicherung selbst verantwortlich ist. Gleichfalls haftet SCS nicht für Programmfehler des Herstellers.

7. Gebühren

Die Grundgebühren für diesen Fernwartungsvertrag für Inhaber eines Softwarepflegevertrages betragen:

- * je Einwahl/Herstellen der Fernwartungssitzung: pauschal 2,00 €
- * je angefangene Minute der Fernwartungssitzung: je 1,60 €.

Die Gebühren für NICHT-Inhaber eines Softwarepflegevertrages betragen:

- * je Einwahl/Herstellen der Fernwartungssitzung: pauschal 4,00 €
- * je angefangene Minute der Fernwartungssitzung: je 1,90 €.

Dabei ist egal, ob es sich um eine Einzel- oder Mehrplatzversion der Software HAPAK® handelt. Jede Fernwartungssitzung wird nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

Angefallene Gebühren für Fernwartungssitzungen werden am Ende des Monats zusammengefaßt und lt. Protokoll durch SCS in Rechnung gestellt. Diese Rechnungen sind innerhalb 14 Tagen nach Rechnungslegung fällig und somit zahlbar.

Der Auftraggeber hat nicht das Recht, anfallende Gebühren der Fernwartung streitig zu machen, wenn nachweislich ein Programmfehler seitens des Herstellers vorliegt und nachgewiesen wird.

SCS behält sich das Recht vor, die Grundgebühren sowie die Gebühren für Fernwartungssitzungen anzupassen. Solche Gebührenanpassungen können nur bei erneuter Rechnungslegung mit Beginn eines neuen Vertragsjahres mit 3-monatiger vorheriger Ankündigung erfolgen. Stimmt der Auftraggeber dieser Gebührenänderung nicht zu, hat er das Recht, innerhalb von 14 Tagen zu widersprechen und auf außerordentliche Kündigung des Vertrages zum Vertragsjahresende zu bestehen. Der Vertrag endet somit zum Vertragsjahresende unter der Bedingung, dass etwaige Forderungen der SCS ausgeglichen sind.

8. Ausschluß von der Fernwartung

Von der Fernwartung sind ausgeschlossen:

- * Schulungsmaßnahmen jeglicher Art
- * betriebswirtschaftliche oder steuerliche Beratung generell
- * buchhalterische Fragen
- * Beseitigung von Hardwarefehlern.
- * Alle Maßnahmen, die für den Auftraggeber überhöhte anfallende Gebühren erzeugen würden, es sei denn, der Auftraggeber besteht darauf.

9. Datenschutz

Bei Fernwartungssitzungen kann das Einsehen personenbezogener Daten notwendig und/oder möglich sein. Der Auftraggeber ist sich dessen bewußt, dass dies erfolgen kann. Mit dem Beginn der Fernwartungssitzung bestätigt der Auftraggeber durch Eingabe der vom Auftragnehmer übermittelten

Sitzungsnummer sowie durch einen Klick auf die Schaltfläche zum Starten der Fernwartungssitzung explizit, dass er damit einverstanden ist. Soweit wie möglich ist das Einsehen von personenbezogenen Daten zu vermeiden. Der Auftragnehmer hat:

- * Stillschweigen über den Inhalt der eingesehenen personenbezogenen Daten zu wahren;
- * Die Fernwartungssitzung nur im Beisein des Auftraggebers oder eines von ihm Bevollmächtigten durchzuführen;
- * Eine automatische Fernwartungssitzung ohne Bestätigung und somit ohne Wissen des Auftraggebers zu unterlassen und technische Einrichtungen, die dies ermöglichen würden, nicht zu installieren oder bereits getätigte Installationen zu entfernen.
- * Eine Fernwartung wird ohne diese Vereinbarung ausgeschlossen.

Im Übrigen gelten die Datenschutzerklärungen zur DSGVO sowie zur Auftragsdatenvereinbarung auf www.scs-support.de/datenschutz.html.

10. Schlußbestimmungen

Änderungen oder Ergänzungen zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform als Änderung/Anhang zu diesem Vertrag. Es bestehen sonst keine weiteren Nebenabreden. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ungültig sein oder werden, so soll an deren Stelle eine Bestimmung treten, die beide Seiten inhaltlich, sinngemäß sowie sachlich wollten, bevor die Kenntnis über die Ungültigkeit der Bestimmung(en) bekannt wurde(n). Gerichtsstand ist in allen Streitigkeiten Rostock.

Rostock, den

....., den

.....
Gasiecki

.....
Unterschrift Auftraggeber