

1. Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen

1.1 Diese Fernwartungsbedingungen umfassen den Fernwartungs-service der nachfolgende definierten „Heimpel CKV“ auf dem EDV-System / Kassensystem des Kunden, die zur Installation, Wartung oder Problembehandlung für die vom Kunden lizenzierten Softwareprodukte bzw. Kassensysteme, erforderlich sind.

1.2 „Heimpel CKV“ bezeichnet einen Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, welcher als Auftragnehmer Supportleistungen im Zusammenhang mit Kassensystemen nach Maßgabe dieser AGB zur Verfügung stellt.

1.3 „Servicetechniker“ bezeichnet einen Arbeitnehmer der „Heimpel CKV“, der die Support-Dienstleistungen in deren Namen ausführt.

2. Vergütung

2.1 Der Fernwartungsservice wird im Viertelstundentakt zu den mit dem Kunden vereinbarten Stundensätzen abgerechnet.

2.2 Die beim Kunden anfallenden Telekommunikationskosten für Fernwartungssitzungen trägt in jedem Fall der Kunde.

3. Umfang der Leistungen

3.1 Der Fernwartungsservice wird zu den üblichen Geschäftszeiten der „Heimpel CKV“ erbracht. Falls notwendig kann dieser Service auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten zu gesonderten Stundensätzen erfolgen.

3.2 Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservice:

3.2.1 Unterstützung und Hilfestellung bei der Installation des Systems

3.2.2 Unterstützung bei Problemen in der Anwendung des Systems

3.2.3 Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen des Systems

3.2.4 Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen in der (Kassensystem-)Anwendung des Systems

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde hat stets die aktuelle lizenzierte Version der Softwareprodukte (in der Regel Kassensoftware) zu nutzen. Die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet, trägt der Kunde. Es gelten hier insbesondere die in den AGB bereits erwähnte Datensicherungsverpflichtungs-Grundsätze.

4.2 Der Kunde hat seine EDV-Systeme / Kassensysteme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z.B. Passwortschutz, Firewall und Virens Scanner hinreichend zu schützen.

4.3 Bei der Feststellung, Eingrenzung und Beseitigung von Problemen mit dem (Kassen-)System hält sich der Kunde an die Empfehlungen des Servicetechnikers der „Heimpel CKV“. Gelangt ein Servicetechniker im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern.

4.4 Der Kunde selbst hat für eine Lizenz seitens TeamViewer zu sorgen und ist für mögliche Lizenzentgeltansprüche selbst verantwortlich.

5. Pflichten der Heimpel CKV

5.1 Servicetechniker der „Heimpel CKV“ verpflichten sich, Fernwartungsarbeiten nur auf Weisung des Kunden oder eines von ihm Beauftragten ordnungsgemäß von hierzu autorisierten Mitarbeitern durchführen zu lassen.

5.2 Daten, die den Servicetechnikern der „Heimpel CKV“ im Rahmen der Fernwartungstätigkeit bekannt werden, werden sie nur für die Zwecke der Softwarewartung verwenden.

5.3 Eine Weitergabe an Dritte außerhalb des Unternehmens findet nicht statt.

6. Ablauf der Fernwartung

6.1 Nachdem sich der Servicetechniker der „Heimpel CKV“ und der Kunde darauf verständigt haben eine Fernwartungssitzung aufzubauen, lädt der Kunde das TeamViewer Quick Support-Modul oder im Sonderfall auf äußersten Kundenwunsch (siehe Punkt 6.3) das TeamViewer Host-Modul herunter und startet dieses (soweit TeamViewer beim Kunden nicht bereits installiert ist). Eine entsprechende TeamViewer Software ist im Regelfall bereits auf den Systemen vorinstalliert.

6.2 Anschließend teilt der Kunde dem Servicetechniker seine TeamViewer-ID und sein Passwort mit. Nach Eingabe dieser Daten startet die Fernwartungssitzung.

6.3 Auf Kundenwunsch wird eine TeamViewer Host-Variante installiert, sodass ohne erneute Passwort Eingabe das Einloggen seitens Servicetechniker der „Heimpel CKV“ möglich ist. Ein Servicetechniker wird sich nicht ohne die Zustimmung des Kunden auf dein EDV-System / Kassensystem aufschalten.

6.4 Jede TeamViewer-Sitzung ist mit einem 256-Bit AES Key verschlüsselt. Dies gilt in Fachkreisen als sicher.

6.5 Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit die Bildschirmfreigabe und die Sitzung durch das Schließen-Symbol zu beenden.

7. Protokollierung und Aufzeichnung

7.1 Eine Aufzeichnung erfolgt nur in Ausnahmefällen, wenn dies vom Kunden gewünscht wird oder der Servicetechniker die Aufzeichnung für notwendig hält.

7.2 Der Kunde wird vor dem Start der Aufzeichnung darauf hingewiesen.

7.3 Spätestens nach drei Jahren werden die Aufzeichnungen gelöscht, sofern nicht aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnungen eine längere Speicherung erforderlich ist.

7.4 Die aufgezeichneten Daten werden zugriffsgeschützt gespeichert und nur für die Durchführung dieses Vertrages verwendet. Nach Wegfall dieses Zweckes werden die Daten gelöscht.

8. Datenschutz

8.1 Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen bzw. Kassensystemen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften (insbesondere DSGVO, BDSG und LDSG) erfolgt.

8.2 Er trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung auf seinen (Kassen-)Systemen.

8.3 Nur wenn die Zulässigkeit der Fernwartung offensichtlich nicht gegeben ist, werden die Servicetechniker der „Heimpel CKV“ den Kunden darauf hinweisen.

8.4 Sämtliche Servicetechniker der „Heimpel CKV“ sind zur Einhaltung des Datenschutzes und Geheimhaltung verpflichtet und schriftlich über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimhaltungsmissbrauchs belehrt.

8.5 Servicetechniker der „Heimpel CKV“ sind verpflichtet, personenbezogene Daten, die diese bei der Wartungsmaßnahme erhalten haben, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden.

- 8.6 Ausgenommen ist die unter Nr. 7 vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst. Servicetechniker der „Heimpel CKV“ werden sämtliche aufgrund der Durchführung dieser Vereinbarung bekanntgewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln.
- 8.7 Servicetechnikern der „Heimpel CKV“ 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.

9. Haftung

- 9.1 Reklamationen müssen innerhalb von 14 Tagen nach Beendigung der Sitzung schriftlich eingereicht werden.
- 9.2 Die „Heimpel CKV“ haftet in jedem einzelnen Schadensfall nur beschränkt in Höhe von max. 500,- €, wenn der Schaden durch einfache Fahrlässigkeit verursacht wurde.
- 9.3 Ein einzelner Schadensfall liegt auch dann vor, wenn mehrere Einzelschäden auf derselben Ursache beruhen. Die „Heimpel CKV“ haftet nicht für entgangenen Gewinn, mittelbare und Folgeschäden und Schäden aus Ansprüchen Dritter (unter anderem und insbesondere für Datenverlust gegenüber den Finanzbehörden).
- 9.4 Diese Haftungsbegrenzungen gelten nicht für Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln beruhen sowie für Personenschäden und Schäden aus Verletzungen von Schutzrechten Dritter. Die „Heimpel CKV“ übernimmt keine Haftung in Fällen höherer Gewalt bzw. bei besonderen technischen Umständen, die von ihr nicht zu vertreten sind. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet die „Heimpel CKV“ nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus (in Datenform) bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem jeweiligen Wartungsauftrag ist nur mit unserer vorherigen, ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung möglich.
- 10.2 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der „Heimpel CKV“ in der jeweils gültigen Fassung, welche jederzeit unter agb.heimpel.com abrufbar und speicherbar sind.
- 10.3 Durch Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Wartungsauftrags einschließlich dieser Wartungsbedingungen wird die Wirksamkeit im Übrigen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen Regelung möglichst nahekommt.