

Besondere Vereinbarungen zu Supportleistungen

1. Vertragsgegenstand

- a) Telution übernimmt für den Auftraggeber einen Wartungsservice für das in einer gesonderten Vereinbarung näher beschriebene EDV-System auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und dieser Besonderen Vereinbarungen. Dieser Wartungsservice setzt sich zusammen aus dem HOTLINE-Service, dem Fernwartungsservice sowie dem Vor-Ort-Service.

2. Obliegenheiten und Pflichten des Auftraggebers

- a) Bei auftretenden Fehlern, Störungen und Anfragen wenden sich ausschließlich die gemäß § 10 benannten Mitarbeiter des Auftraggebers an Telution.
- b) Der Auftraggeber wird Telution zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren, sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Dies gilt auch außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten, soweit Telution dies im Einzelfall vorher telefonisch angemeldet hat. Telution hat darauf zu achten, dass der Geschäftsbetrieb des Auftraggebers durch seine Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.
- c) Um eine Fernwartung zu ermöglichen, ist Voraussetzung, dass seitens des Auftraggebers eine Internetverbindung mit öffentlicher IP-Adresse bereitgestellt wird. Mittels dieser Internetverbindung wird ein Remote-Zugriff entsprechend der technischen Voraussetzungen, die Telution vorgibt, beim Auftraggeber eingerichtet. Außerdem werden auf den zu wartenden Systemen ein interaktives Fernwartungsprogramm und ggf. Monitoring-Agent installiert.
- d) Der Auftraggeber verpflichtet sich,
- (i) jegliche Anfragen und Fehlermeldungen an eine zentrale Stelle der Telution zu den festgelegten Servicezeiten zu richten.
- (ii) Anfragen und Fehlermeldungen unter Verwendung der in diesem Vertrag festgelegten Methoden durchzuführen.
- (iii) alle zur Fehlerdiagnose erforderlichen verfügbaren Unterlagen und bei Bedarf die verwendeten Komponenten (Hardware und Software) und Daten im angemessenen Umfang Telution zur Verfügung zu stellen und für deren Erreichbarkeit via Fernzugriff zu sorgen.
- (iv) während der Betriebszeiten des Auftraggebers mindestens einen Mitarbeiter vorzuhalten, der als Ansprechpartner für Telution fungiert und eventuell erforderliche Aktivitäten durchführt.
- (v) den Zutritt zu den Räumlichkeiten des Auftraggebers für Mitarbeiter der Telution und ggf. auch für einen Support-Mitarbeiter einer Fremdfirma zu gewähren.
- (vi) zur Unterstützung bei der Suche, Analyse und Identifikation von aufgetretenen Fehlern
- (vii) vor einem Austausch von Teilen oder Geräten auf Anforderung von Telution Programme, Daten, Datenträger, Änderungen und Anbauten unverzüglich entfernen.

3. Rechte und Pflichten der Telution

- a) Soweit der Auftraggeber seinen Obliegenheiten nicht nachkommt, ist Telution berechtigt, jegliche Leistung zu verweigern.
- b) Telution ist berechtigt, für die Wartungs- und Servicearbeiten dritte Unternehmen (Subunternehmen) zu beauftragen.

4. Leistungsumfang

- a) Dieser wird in einer gesonderten Vereinbarung festgelegt.

5. Betriebs- und Servicezeit

- a) Dies ist der Zeitraum, in dem die angebotenen Dienste prinzipiell von Telution betrieben werden. Dieser erstreckt sich von montags bis freitags von 9:00 bis 17:00 Uhr (außer am 24.12., am 31. 12. und an gesetzlichen Feiertagen Baden-Württembergs).

6. Störungsmeldungen (§ 4 Abs. 1 a) und -behebung

Die Störungsmeldung an Telution sollte vornehmlich per E-Mail an support@telution.de oder telefonisch an die Telution-Telefonzentrale 07151 250020

- a) Seitens des Auftraggebers sind nur jene Mitarbeiter zur Meldung von aufgetretenen Fehlern berechtigt, die der Auftraggeber als Ansprechpartner schriftlich festgelegt hat.
- b) Die Meldung durch den oder die Ansprechpartner des Auftraggebers geschieht unter Angabe möglichst umfassender Informationen, insbesondere: Spezifizierung und Zeitpunkt der Störung, Anwendungsumgebung und -situation, Häufigkeit des Problems, Fehlermeldungen, Typ und Version des benutzten Internet-Browsers, User-ID.
- c) Hotline, Fernwartung, Vor-Ort-Wartung
- (i) Die Hotline-Mitarbeiter suchen, wenn möglich, sofort nach einer Lösung und leiten den Anwender bei der Behebung von Störungen in Form von telefonischer Beratung an oder vereinbaren eine spätere Kontaktaufnahme im Rahmen der Reaktionszeiten.
- (ii) Soweit die telefonische Hilfe nicht zur Behebung der Störung führt oder nicht möglich ist, wird die Störungsbehebung mittels einer Fernwartung durchgeführt. Hierbei schaltet sich Telution mit seiner EDV via Telefon- oder Internetverbindung an das EDV-System des Anwenders an. Die Fernwartung wird zu den genannten Betriebszeiten betrieben. Die technischen Voraussetzungen für den Fernwartungsservice wird der Telution beim Anwender zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns gegen eine gesonderte Vergütung schaffen.
- (iii) Soweit weder HOTLINE-Service noch Fernwartung zu einer Behebung der Störung führen, wird Telution versuchen, die Störung beim Auftraggeber vor Ort zu beheben.
- d) Entstehen durch die Störung weitere Kosten, als die Gestellung des Personals - beispielsweise durch defekte Hardware - so ist die Vornahme der Störungsbeseitigung und die dadurch entstehenden Kosten mit dem Auftraggeber abzuklären, sobald dieser Kostenfaktor erkannt wird.

7. Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird Telution entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

- a) **Schwerwiegende / kritische Störung**
Die Störung beruht auf einem Fehler im System, der die Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht oder nicht zumutbar umgehen.
- b) **Störung mit hoher Priorität**
Die Störung beruht auf einem Fehler im System, der die Nutzung nur mit Einschränkungen erlaubt. Es existieren Problemumgehungen für diesen Fehler.
- c) **Störung mit mittlerer Priorität**
Vom System werden teilweise fehlerhafte Ergebnisse produziert. Es ist dennoch betriebsbereit und funktioniert ohne maßgebliche Einschränkungen.
- d) **Störung mit geringer Bedeutung (kosmetisch)**
Das System ist durch den/die Fehler nicht wesentlich beeinträchtigt. Die Nutzung ist nicht eingeschränkt.

8. Reaktionszeit

- a) Dies ist jene Zeit, die zwischen dem Eingang einer Fehler- bzw. Störungsmeldung bei Telution und dem Beginn der Störungsbeseitigung seitens Telution vergeht. Die Reaktionszeit hängt dabei von der Dringlichkeit der Anfrage ab. Reaktionszeiten kommen nur zu den unter § 4 festgelegten Servicezeit zum Tragen und werden in einer gesonderten Vereinbarung geregelt.

9. Laufzeit

- a) Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde, gilt der Vertrag für das Abschlussjahr und das folgende gesamte Kalenderjahr. Er verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Kalenderjahr falls er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt wird. Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten, sofern die erforderlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Die Kündigung bedarf in jedem Fall der Schriftform.

Besondere Vereinbarungen zu Supportleistungen

10. Ansprechpartner

- a) Der Auftraggeber benennt einen oder mehrere qualifizierte Mitarbeiter, die als Ansprechpartner für Telution bereitsteht und befugt ist, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen. Dies gilt insbesondere für die Fehler- und Störungsmeldung und für die Erteilung von kostenpflichtigen Aufträgen.

11. Datenschutz

- a) Sollten auf den EDV-Systemen des Auftraggebers personenbezogene Daten verarbeitet werden, stellt der Auftraggeber sicher, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung, Veränderung, Übermittlung und Löschung von Daten und Datenbeständen. In einem solchen Fall ist die **gesetzlich vorgeschriebene Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung abzuschließen**. Mit dieser Vereinbarung kann der Auftraggeber seinen Kunden die Sicherheit der Daten rechtlich bestätigen. Soweit der Telution Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers erhält und / oder diese Daten im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Pflichten verarbeiten muss, geschieht dies im Auftrag des Auftraggeber gemäß Art. 28 DS-GVO.
- b) Telution stellt sicher,
- (i) dass es im Rahmen der Erfüllung des Support-Vertrages keine Handlungen vornimmt, die gegen bestehende Datenschutzbestimmungen verstoßen. Im Einzelfall stimmt sich Telution mit dem vom Auftraggeber benannten Verantwortlichen für die Datensicherheit (Datenschutzbeauftragter) ab.
- (ii) dass alle von ihm beauftragten Personen eine Verpflichtungserklärung im Rahmen von § 5 BDSG abgegeben haben und zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden.
- (iii) Speichert oder verarbeitet der AG personenbezogene Daten ist der AG im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche.

12. Vertraulichkeit

- a) "Vertrauliche Informationen" sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how.
- b) Die Parteien vereinbaren, über solche vertraulichen Informationen Stillschweigen zu wahren.

- c) Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen:

- (i) Die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden.
- (ii) Die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht.
- (iii) Die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und die Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
- (iv) Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind.
- (v) Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.
- (vi) Der Telution verpflichtet seine Mitarbeiter, die im Rahmen dieses Vertrages erworbenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, des Auftraggebers, vertraulich zu behandeln und Dritten nicht zu offenbaren.

13. Sonstiges

- a) Nebenabreden bestehen nicht. Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Gleichfalls bedarf die Aufhebung dieser Schriftformklausel der Schriftform. Sollten Regelungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt. Gerichtsstand und Erfüllungsort ist der Sitz von Telution.