



Bedingungen für den Software-Betreuungs-Service

Stand: September 2016

1. Leistungsumfang

Der Software-Betreuungs-Service dient der Beratung und Unterstützung in Problemfällen, die die uneingeschränkte Nutzung der Electronic Banking-Software beeinträchtigen und die vom Kunden nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können.

Der Software-Betreuungs-Service umfasst im Einzelnen:

1.1 Der telefonische Helpline-Service steht dem Kunden von Mo-Fr von 7:30-17:30 Uhr MEZ zur Verfügung.

1.2 Die Bank steht dem Kunden für die Durchführung eines Fernwartungs-Service an den beim Kunden eingesetzten Softwareprodukten der Bank mittels Datenfernübertragung, d.h. außerhalb der Räumlichkeiten des Kunden zur Verfügung. Der Kunde nutzt die für die Durchführung der Fernwartung notwendige Software der Bank in den von ihr definierten Spezifikationen.

1.3 Der Vor-Ort-Service in den Räumlichkeiten des Kunden erfolgt durch die Bank oder ein von ihr beauftragtes Unternehmen. Die Service-Zeiten entsprechen den banküblichen Arbeitszeiten. Innerhalb von 2 Bankarbeitstagen nach Feststellung der Notwendigkeit eines Vor-Ort-Services erfolgt die telefonische Kontaktaufnahme mit dem Kunden zur Terminabstimmung.

1.4 Die Bank stellt dem Kunden die vom Hersteller veröffentlichten Updates für die Software zur Verfügung, die bei Änderungen oder Neuregelungen gesetzlicher Vorschriften oder des allgemeinen Bankenstandards oder zur Behebung von schwerwiegenden Softwarefehlern erforderlich werden. Sonstige Updates (z.B. Druckeranpassungen, Schnittstellenbeschreibungen, etc.) können bei Bedarf vom Kunden angefordert werden.

2. Allgemeine Verfahrensbestimmungen

2.1 Wenn der Kunde die Bank mit der Durchführung von Fernwartungsarbeiten im Rahmen des Software-Betreuungs-Service beauftragt, wird die Bank die hierfür erforderlichen Schritte einleiten und nach Rücksprache mit dem Kunden die Verbindung zu dessen Rechner herstellen.

2.2 Im Rahmen des Software-Betreuungs-Service ist die Bank nach Zustimmung des Kunden berechtigt, sich mit Hilfe einer Benutzerkennung zu der Electronic Banking-Software des Kunden Zugang zu verschaffen, um dann an der Software Wartungs- oder sonstige Arbeiten vorzunehmen. Die Bank verpflichtet sich, diese Benutzerkennung nur im Rahmen des Betreuungs-Service einzusetzen.

2.3 Wird der Software-Betreuungs-Service von mehreren Kunden zur gleichen Zeit in Anspruch genommen und ist eine gleichzeitige Bearbeitung nicht möglich, ist die Bank berechtigt, die Bearbeitung der Anforderungen nach der Reihenfolge der Auftragserteilung vorzunehmen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf unmittelbare oder vorrangige Durchführung des Software-Betreuungs-Service.

2.4 Kundeneigene Telekommunikationskosten während der Fernwartung gehen zu Lasten des Kunden.

3. Verpflichtung des Kunden

3.1 Der Kunde ist verpflichtet, im Rahmen des Software-Betreuungs-Service die Bank durch fachkundiges Personal in jeder Weise aktiv zu unterstützen.

3.2 Der Kunde ist verpflichtet, einen zur Durchführung der Fernwartung erforderlichen Anschluss zur Datenfernübertragung nach den von der Bank vorgegebenen Spezifikationen bereitzustellen. Der Kunde wird technische Veränderungen an dem/den betroffenen Rechner/n unverzüglich der Bank mitteilen.

3.3 Die Kosten für Wartungsarbeiten an der Software der Bank, die im Zuge technischer Veränderungen am Kundenrechner notwendig werden, gehen zu Lasten des Kunden.

3.4 Der Kunde ist verpflichtet, vor Durchführung jeglicher Service-Leistungen Sicherungskopien von den hierdurch betroffenen Datenbeständen und Programmdateien anzufertigen. Sollte dies nicht möglich sein, wird der Kunde die Bank hierüber bei Beauftragung der Service-Leistung informieren.



4. Haftung

4.1 Die Bank wird sicherstellen, dass im Rahmen des Software-Betreuungs-Service übermittelte Daten oder Software-Programme virusfrei sind.

4.2 Die Bank haftet im Rahmen des Software-Betreuungs-Service für zugesicherte Eigenschaften sowie für jedes grobe Verschulden. Soweit sie Schaden infolge leichter Fahrlässigkeit zu vertreten hat, beschränkt sich die Haftung der Bank auf Schäden, die durch Verletzung von Kardinalpflichten (wesentliche Vertragspflichten) entstanden sind und die vorhersehbar sind.

4.3 Hat der Kunde durch ein schuldhaftes Verhalten, insbesondere durch eine Verletzung der Sorgfaltspflichten, zur Entstehung des Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang die Bank und der Kunde den Schaden zu tragen haben.

4.4 Für den Verlust kundeneigener Daten und/oder die Verfälschung dieser Daten aufgrund der Entgegennahme von Leistungen gemäß diesen Bedingungen haftet die Bank nur bei grobem Verschulden. Der Kunde hat die Verpflichtung, für die Erstellung von Sicherungskopien seiner Daten zu sorgen.

4.5 Die Bank übernimmt keine Gewähr dafür, dass die zur Verfügung gestellten Telefonanschlüsse nicht durch andere Vertragspartner der Bank belegt sind.

4.6 Für Störungen in den Leitungen der Telekommunikationsnetze und den daraus möglicherweise resultierenden Nachteilen oder Schäden haftet die Bank nicht.

5. Geheimhaltungspflicht

Die Bank verpflichtet sich, die ihr im Zusammenhang mit dem Software-Betreuungs-Service bekannt gewordenen Daten und sonstigen Informationen, soweit es sich dabei nicht um allgemein zugängliche oder öffentlich bekannte Daten und Informationen handelt, geheim zu halten und ausschließlich zum Zwecke der Durchführung der Software-Betreuung des Kunden zu verwenden.

6. Entgelt

6.1 Es gilt das für die Inanspruchnahme des Software-Betreuungs-Service zwischen Kunde und Bank vereinbarte Entgelt, zzgl. ggf. anfallender Steuern.

6.2 Die Bank ist berechtigt und verpflichtet, dieses Entgelt von Zeit zu Zeit zu überprüfen und dessen Höhe nach billigem Ermessen gem. §315 BGB anzupassen. Im Falle einer Erhöhung dieses Entgeltes ist der Kunde berechtigt, den Software-Betreuungs-Service unter Einhaltung einer Frist von 1 Monat zu kündigen. In diesem Fall wird die Bank das alte Entgelt bis zum Wirksamwerden der Kündigung weiterberechnen.

6.3 Absatz 2 gilt entsprechend, wenn der Kunde den Software-Betreuungs-Service in überdurchschnittlichem Maß in Anspruch nimmt.

6.4 Über das vereinbarte Entgelt hinaus entstehende laufende Kosten sind darin nicht enthalten.

7. Sonstige Bestimmungen

7.1 Es gilt – auch bei ausländischen Beteiligten – das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

7.2 Ergänzend gelten die Bedingungen für die Nutzung von Electronic Banking-Software der Deutsche Bank AG sowie die zum Zwecke des Electronic Banking-Verkehrs weiteren bestehenden Bedingungen sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank, die in jeder Geschäftsstelle eingesehen und auf Wunsch zugesandt werden können.