

# Geschäftsbedingungen Kyocera Life Plus

## **Kyocera Life Plus – Full Service Vor-Ort**

Verfügbar als „Plus“-Modell: Gerät inklusive 3 Jahre Full Service Vor-Ort, oder einzeln erwerbbar als 3 oder 5 Jahre Full Service Vor-Ort.

## **Full Service Leistungen**

- Wartung gemäß Herstellerangaben und Wartungsanzeige des Gerätes („Wartungskit wechseln“)
- Beseitigung von Hardware-Störungen, Vor-Ort oder ggf. remote
- Vor-Ort-Reparatur am nächsten Arbeitstag bei Schadensmeldung bis 12 Uhr
- Austausch von Gerätekomponenten oder -optionen inkl. Kosten der Ersatzteile
- Austausch von defekten Verschleißteilen inkl. Kosten der Verschleißteile (Wartungskit inkl.)
- Arbeits- und Reisekosten inklusive

## **Vertragsbedingungen**

- Online-Registrierung auf <https://www.kyoceradocumentsolutions.eu/kyoceralifeplus>
- Ordnungsgemäßer Betrieb des Gerätes gemäß technischer Produktspezifikation, insbesondere maximale Auslastung und durchschnittliches Druck-/Scannvolumen
- Verwendung von original Kyocera Verbrauchsmaterialien
- Unverzögliche Meldung bei Wartungsanzeige des Gerätes
- Erwerb und Einsatz des Gerätes ausschließlich in Österreich
- Vertrag endet automatisch nach 3 oder 5 Jahren
- Vergütung für die vereinbarte Laufzeit im Voraus mit Vertragsbeginn fällig

Im Übrigen gelten die als Anlage beigefügten Allgemeinen Vertragsbedingungen sowie die Vertragsbedingungen für die Wartung von Hardware, und die Vertragsbedingungen für Remote Services der Kyocera Document Solutions Austria GmbH.

## Allgemeine Vertragsbedingungen der KYOCERA Document Solutions Austria GmbH (Anbieter)

### - AV KYOCERA -

(Version 1.0 – April 2023)

#### 1. Vertragsschluss

1.1. Angebote des Anbieters erfolgen - insbesondere hinsichtlich Preis, Lieferzeit und Liefertermin - freibleibend. Die Waren betreffenden Abbildungen, Zeichnungen oder sonstige Angaben in Katalogen, Prospekten, Verzeichnissen und anderen Werbe- und Informationsmaterialien und die darin enthaltenen Daten, z. B. über Leistungsvermögen, Abmessungen, Gewicht, Farbe werden nur dann verbindlicher Vertragsinhalt, wenn der Anbieter dem ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

1.2. Der Anbieter ist berechtigt, technische Verbesserungen, durch Markterfordernisse oder aufgrund rechtlicher Vorschriften erforderlich gewordene handelsübliche Änderungen in der Ausführung und Ausstattung der Ware vorzunehmen, soweit die entsprechenden Änderungen für den Kunden zumutbar sind, insbesondere die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck nicht beeinträchtigen, und nicht ausdrücklich zugesicherte Eigenschaften betreffen.

1.3. Bestellungen gelten erst zum Zeitpunkt der schriftlichen Auftragsbestätigung durch den Anbieter als angenommen. Bei sofortiger Lieferung gilt die Rechnung als Auftragsbestätigung.

1.4. Alle Vereinbarungen und sonstigen rechtserheblichen Erklärungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung des Anbieters. Die Mitarbeiter des Anbieters sind nicht berechtigt, mündliche Abreden zu treffen.

1.5. Bei Lieferung von Mustern und Proben gelten Eigenschaften des Musters oder der Probe nicht als zugesichert.

#### 2. Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

2.1. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Anbieters berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer und weiterer eventuell anfallender gesetzlicher Abgaben, z.B. Urheberschaftsabgaben. Versicherung, Transport, Verpackung, weitere Steuern und Zölle sind exklusiv und werden, soweit nicht anders vereinbart, vom Kunden getragen.

Der Anbieter kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert der Anbieter die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

2.2. Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 30 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.

2.3. Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 5.1 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

2.4. Der Anbieter behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechnete Mängeleinbehalte gemäß Ziffer 2.3. Satz 2 werden berücksichtigt.

Der Anbieter ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt des Anbieters, außer er hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch den Anbieter.

Gegenstände unter Eigentums- oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass dem Anbieter vom Kunden dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der Kunde tritt durch den vorliegenden Vertragsabschluss seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen

Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an den Anbieter ab, der diese Abtretung hiermit annimmt.

Für die Dauer des Eigentumsvorbehalts verwahrt der Kunde die Vorbehaltsware unentgeltlich für den Anbieter und hält sie gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden hinreichend zum Neuwert versichert.

Tritt der Anbieter wegen vertragswidrigem Verhalten des Kunden gemäß den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurück, ist der Anbieter berechtigt, die Vorbehaltsware vom Kunden heraus zu verlangen. Spätestens in dem Herausgabeverlangen liegt auch die Rücktrittserklärung des Anbieters. Die für die Rücknahme anfallenden Transportkosten trägt der Kunde.

Soweit der Wert der Sicherungsrechte des Anbieters die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird der Anbieter auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.

2.5. Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.

2.6. Gleicht der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann der Anbieter vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsgarantie eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.

2.7. Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 1052 ABGB bleibt unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

2.8. Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

2.9. Der Anbieter ist zu Teilleistungen berechtigt, wenn und soweit diese Teilleistung dem Kunden zumutbar sind.

2.10. Gewährt der Anbieter dem Kunden einen Mengenrabatt auf Lieferungen oder Leistungen, wird der Rabatt unter der Bedingung der vollständigen Abnahme der vereinbarten Menge in dem vereinbarten Zeitraum gewährt. Nimmt der Kunde die vereinbarte Menge in dem vereinbarten Zeitraum nicht ab, wird ihm für die unter dem Mengenrabatt bereits abgenommene Menge die Differenz zum Listenpreis berechnet.

#### 3. Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit

3.1. Kunde und Anbieter benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.

3.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung steht.

Soweit Leistungen über einen Remotezugang erbracht werden, gelten die Vertragsbedingungen Remote Services (VRS KYOCERA) ergänzend.

Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

Ist für die Leistungserbringung der Kontakt zu Dritten aus der Sphäre des Kunden notwendig, z.B. für die Erstellung von Schnittstellen zu Drittsoftware, stellt der Kunde, soweit nicht anders vereinbart, den Kontakt her und stimmt Termine ab.

3.3. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware, Software) sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen ist.

3.4. Der Kunde hat Mängel bei sonstigem Verlust seiner Ansprüche auf Gewährleistung, auf Schadenersatz wegen des Mangels selbst oder wegen Mangelfolgeschäden sowie aus einem Irrtum über die Mangelfreiheit der Sache unverzüglich nach Ablieferung in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich anzuzeigen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters verwendet.

3.5. Der Kunde wird den Anbieter bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber anderen Beteiligten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angemessen auf Anforderung unterstützen. Dies gilt insbesondere für Rückgriffsansprüche des Anbieters gegen Vorlieferanten.

3.6. Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäftsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen (z.B. in Unterlagen, Dokumenten, Datenbeständen), die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren und diese ohne schriftliche Einwilligung des anderen Vertragspartners weder über den Vertragszweck hinaus zu nutzen noch offen zu legen.

Der jeweils empfangende Vertragspartner ist verpflichtet, für Geschäftsgeheimnisse und für als vertraulich bezeichnete Informationen angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen zu treffen. Die Vertragspartner sind nicht berechtigt, Geschäftsgeheimnisse des anderen Vertragspartners durch Beobachten, Untersuchen, Rückbau oder Testen des Vertragsgegenstands zu erlangen. Gleiches gilt für sonstige bei Vertragsdurchführung erhaltene Informationen oder Gegenstände.

Die Weitergabe von Geschäftsgeheimnissen sowie sonstigen als vertraulich bezeichneten Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet die Verpflichtung zur Geheimhaltung für sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Geschäftsgeheimnisse sind zeitlich unbegrenzt geheim zu halten.

Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

3.7. Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

#### **4. Force Majeure, Störungen bei der Leistungserbringung**

4.1. Der Anbieter hat für die Nichterfüllung einer seiner Pflichten nicht einzustehen, wenn die Nichterfüllung auf einem außerhalb seines Einflussbereichs liegenden Hinderungsgrund, einschließlich Streik und Aussperrung, beruht und von dem Anbieter vernünftigerweise nicht erwartet werden konnte, den Hinderungsgrund bei Vertragsschluss in Betracht zu ziehen oder den Hinderungsgrund oder seine Folgen zu vermeiden oder zu überwinden.

Beruhet die Nichterfüllung des Anbieters auf der Nichterfüllung durch einen Dritten, dessen er sich zur völligen oder teilweisen Vertragserfüllung bedient, so ist der Anbieter von der Haftung befreit

- a) wenn er nach dem ersten Absatz dieser Ziffer 4.1 befreit ist und
- b) wenn der Dritte selbst ebenfalls nach dem ersten Absatz dieser Ziffer 4.1 befreit wäre, sofern Absatz 1 auf ihn Anwendung fände

Die in dieser Ziffer 4.1 vorgesehene Befreiung gilt für die Zeit während der Hinderungsgrund besteht, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase.

Der Anbieter teilt dem Kunden den Hinderungsgrund und seine Auswirkung auf seine Fähigkeit zu erfüllen innerhalb angemessener Frist mit.

4.2. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Anbieter auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.

4.3. Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadenersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessener gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Gerät der Anbieter aus Verschulden mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadenersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen

Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffene vertragliche Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.

4.4. Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Anbieter zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen Schadenersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung.

4.5. Soweit der Kunde mit dem Anbieter einen individuellen vor Ort oder Remote Termin vereinbart hat, kann der Kunde den Termin bis 48 Stunden vor dem Termin kostenfrei verschieben oder absagen. Erfolgt die Verschiebung oder Absage bis 24 Stunden vor dem Termin, werden 50 % der Tagespauschale für den vereinbarten Umfang berechnet, erfolgt die Verschiebung oder Absage in weniger als 24 Stunden vor dem Termin, werden 100 % der Tagespauschale für den vereinbarten Umfang berechnet. Die Verschiebung oder Absage muss schriftlich, E-Mail genügt, erfolgen.

#### **5. Sachmängel**

5.1. Der Anbieter leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Die Aktualisierungspflicht gemäß § 1 Abs. 3 i.V.m. § 7 VGG wird ausgeschlossen.

Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung. Gleiches gilt bei nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nicht nachweisbaren Softwarefehlern. Dies gilt auch bei Schäden aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Ansprüche wegen Mängeln bestehen ebenfalls nicht bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.

Für Schadenersatzansprüche gilt Ziffer 7 ergänzend.

5.2. Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 933b ABGB bleiben unberührt. Gleiches gilt, soweit das Gesetz bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz längere Fristen vorschreibt.

Die Bearbeitung einer Sachmängelanzeige des Kunden durch den Anbieter führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

5.3. Macht ein Abnehmer gegenüber dem Kunden einen etwaigen Anspruch geltend, der zu einem Rückgriffsanspruch führen kann, wird der Kunde den Anbieter unverzüglich über den geltend gemachten Anspruch und die für dessen Beurteilung notwendigen sowie nützlichen weiteren Informationen in Kenntnis setzen. Der Kunde wird dem Anbieter die Möglichkeit verschaffen, den vom Abnehmer des Kunden geltend gemachten Anspruch zu befriedigen, außer soweit dies für den Kunden unzumutbar ist. Der Kunde und der Anbieter werden sich mit dem Ziel abstimmen und zusammenarbeiten, einen berechtigten Anspruch des Abnehmers des Kunden möglichst aufwands- und kostengünstig zu befriedigen.

5.4. Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 3.2, 3.3, 3.4 und 6.2) anfallt.

#### **6. Rechtsmängel**

6.1. Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet der Anbieter nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der

vertraglich vereinbaren, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.

Der Anbieter haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 5.1 Satz 1 gilt entsprechend.

6.2. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich den Anbieter. Der Anbieter und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er dem Anbieter angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

6.3. Werden durch eine Leistung des Anbieters Rechte Dritter verletzt, wird der Anbieter nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder

b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder

c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

6.4. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 5.2. Für Schadenersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 7 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand des Anbieters gilt Ziffer 5.4. entsprechend.

## 7. Allgemeine Haftung des Anbieters

7.1. Der Anbieter haftet dem Kunden stets

a) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,

b) nach dem Produkthaftungsgesetz und

c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

7.2. Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 50.000. Für die Verjährung gilt Ziffer 5.2 entsprechend. Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Ziffer 7.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters wegen leichter Fahrlässigkeit aus dem jeweiligen Vertrag und seiner Durchführung auf Schadenersatz - unabhängig vom Rechtsgrund - insgesamt begrenzt auf den in diesem Vertrag vereinbarten Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß Ziffer 7.1 b) bleibt von diesem Absatz unberührt.

7.3. Aus einer Garantierklärung haftet der Anbieter nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 7.2.

7.4. Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Software) haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung des Anbieters vereinbart ist.

7.5. Für sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gelten Ziffern 7.1 bis 7.4 entsprechend. Ziffern 4.3 und 4.4 bleiben unberührt.

7.6. Soweit die Haftung des Anbieters gemäß den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

## 8. Leistungen durch Dritte

Der Anbieter ist berechtigt Leistungen durch Dritte zu erbringen.

## 9. Datenschutz

Der Kunde wird mit dem Anbieter datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen.

## 10. Sonstiges

10.1. Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

10.2. Es gilt österreichisches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

10.3. Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung der nachfolgend benannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB):

- AV KYOCERA – Allgemeine Vertragsbedingungen
- VÜS KYOCERA – Vertragsbedingungen für die Überlassung von Standardsoftware
- VES KYOCERA – Vertragsbedingungen für die Erstellung von Individualsoftware
- VRS KYOCERA – Vertragsbedingungen für Remote Services
- VPS KYOCERA – Vertragsbedingungen für die Pflege von Software
- VKH KYOCERA – Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware
- VWH KYOCERA – Vertragsbedingungen für die Wartung von Hardware
- VDL KYOCERA – Vertragsbedingungen für Dienstleistungen
- VVW KYOCERA – Vertragsbedingungen für Werkverträge
- VMH/S KYOCERA – Vertragsbedingungen für die Vermietung von Hardware und Software
- SaaS KYOCERA – Vertragsbedingungen für die Bereitstellung von Software as a Service

AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB des Anbieters unter Verzicht auf AGB des Kunden.

Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB des Anbieters.

10.4. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich oder durch den Austausch elektronischer Willenserklärungen im Rahmen von elektronischen Unterschriftenverfahren durch renommierte Anbieter dieser Verfahren (z.B. DocuSign oder Adobe Sign) vereinbart werden. Bei Nutzung elektronischer Unterschriftenverfahren verpflichtet sich die Partei, die den Unterschriftenprozess einleitet, der anderen Partei den vom Anbieter des elektronischen Unterschriftenverfahrens erhältlichen offiziellen Unterzeichnungsbericht (z.B. „Abschlussbericht“ bei DocuSign oder „Prüfbericht“ bei Adobe Sign) zur Verfügung zu stellen. Soweit Schriftform vereinbart ist (z.B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.

10.5. Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des Anbieters. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

# Allgemeine Vertragsbedingungen der KYOCERA Document Solutions Austria GmbH (Anbieter) für die Wartung von Hardware - VVH KYOCERA -

(Version 1.0 – April 2023)

## A. Vertragsgegenstände

### A 1. Wartungsgegenstand

Der Anbieter erbringt die nachfolgend vereinbarten Wartungsleistungen nur für die vereinbarte Hardware (im Folgenden: Wartungsgegenstand) gegen die vereinbarte Vergütung.

Die Wartung umfasst keine Leistungen im Zusammenhang mit dem Einsatz oder der Nutzung des Wartungsgegenstandes unter vertraglich nicht vorausgesetzten Bedingungen oder Veränderungen, auch Standortänderungen, des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder durch Dritte. Auch nicht umfasst sind die Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, die Installations- oder Konfigurationsunterstützung. Ausgeschlossen sind ferner Reparaturen von Schäden, die durch mutwillige Beschädigungen oder höhere Gewalt verursacht worden sind.

Die Aktualisierungspflicht gemäß § 1 Abs. 3 i.V.m. § 7 VGG wird ausgeschlossen.

Der Anbieter erbringt folgende Wartungsleistungen:

### A 2. Vorbeugende Wartung

Die vorbeugende Wartung dient der Instandhaltung des funktionsfähigen Wartungsgegenstandes. Sie erfolgt anhand eines vom Anbieter nach Art und Umfang festgelegten Betreuungsverfahrens oder, soweit vertraglich vereinbart, nach dem vom Hersteller des Wartungsgegenstandes vorgesehenen Wartungsverfahren.

### A 3. Störungsmanagement

3.1 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung von Störungen durchführen. Für Störungsmeldungen gilt Ziffer 3.4 AV KYOCERA entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderung des Wartungsgegenstands durch den Kunden oder Dritten stehen.

3.2 Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen (Ziffer 3.1) einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Diese werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

3.3 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter, soweit nichts anderes vereinbart ist, innerhalb der Reaktionszeiten nach Ziffer 3.4 anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des Wartungsgegenstandes dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Beseitigung der mitgeteilten Störung, soweit nichts anderes vereinbart ist, innerhalb der Reaktionszeiten nach Ziffer 3.4 veranlassen. Der Kunde wird ihm dabei mitgeteilte Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen unverzüglich umsetzen und dem Anbieter dann etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

3.4 Reaktionszeiten

Wird eine Störung innerhalb der üblichen Geschäftszeiten bis 10 Uhr gemeldet, beginnt der Anbieter mit entsprechenden Maßnahmen am gleichen Arbeitstag.

Bei Meldungen die den Anbieter nach 10 Uhr erreichen, beginnt der Anbieter mit entsprechenden Maßnahmen am nächsten Arbeitstag.

### A 4. Ansprechstelle (Helpdesk)

4.1 Einrichtung einer Ansprechstelle

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Helpdesk). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten.

4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Der Kunde benennt gegenüber dem Anbieter nur das fachlich und technisch entsprechend qualifizierte Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer des Wartungsgegenstandes betraut ist. Nur dieses dem Anbieter benannte Personal wird Anfragen an den Helpdesk richten und, soweit vom Anbieter Formulare zur Verfügung gestellt werden, diese für die Anfrage verwenden. Der Helpdesk nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Der Helpdesk wird ordnungsgemäße Anfragen bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für den Wartungsgegenstand verweisen.

### A 5. Materialüberlassung und zusätzliche Leistungen

Soweit nicht anders vereinbart, ist die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen nicht Gegenstand der Leistungen nach diesem Vertrag. Nimmt der Kunde vom Anbieter Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile entgegen, gelten dafür die VVH KYOCERA (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware). Über die Ziffern A 2. bis A 4. hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind gesondert zusätzlich zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Einsatzumgebung, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

## B. Allgemeine Regelungen

### B 1. Laufzeit

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Wartungsvertrag mit der Lieferung, soweit bei dem Anbieter die Installation beauftragt wurde mit der Installation, gemäß dem Kaufvertrag für den Wartungsgegenstand.

1.2 Der Wartungsvertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden. Sofern eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde, kann der Wartungsertrag erstmals aber zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

### B 2. Vergütung

2.1 Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die vereinbarten Wartungsleistungen aus A 2., A 3. und A 4. durch eine laufende Pauschale. Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile von dieser Pauschalvergütung nicht erfasst. Die Wartungsvergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird vom Anbieter gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Vertragsjahr.

2.2 Vergütung von Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen

Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, die der Anbieter dem Kunden im Rahmen des Betreuungsverfahrens (A 2.) oder mit dessen Zustimmung oder in einem zum Wert des Wartungsgegenstandes angemessenen Umfang überlässt, gesondert gemäß VVH KYOCERA (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware) zu vergüten.

2.3 Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 2.1 der AV KYOCERA vergütet.

2.4 Anpassung der Vergütung

Der Anbieter kann die Vergütung kalenderjährlich an allgemeine Listenpreise anpassen.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die pauschalen Vergütungssätze um mehr als 5% Prozent erhöhen. Der Anbieter wird dem Kunden eine solche Erhöhung drei Monate zuvor ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang einer solchen Erhöhung kündigen. Für die Kündigung gilt Ziffer B 1.3.

### B 3. Nutzungsrecht an mitgelieferter Software

Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und sonstigen Korrekturen der Software, die im Zusammenhang mit der Hardware ausgeliefert worden ist, entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen.

### B 4. Pflichten des Kunden

4.1 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Der Kunde stellt sicher, dass der Wartungsgegenstand nur in einer freigegebenen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

4.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

## **B 5. Durchführung**

Die Durchführung der Wartung steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter von seinem jeweiligen Vorlieferanten selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird.

Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig.

## **B 6. Datenschutz**

6.1 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

6.2 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Dies gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

6.3 Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Republik Österreich, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## **B 7. Geltung der AV KYOCERA**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der KYOCERA (AV KYOCERA).

# Allgemeine Vertragsbedingungen der KYOCERA Document Solutions Austria GmbH (Anbieter) für Remote Services

## - VRS KYOCERA -

(Version 1.0 – April 2023)

### 1. Gegenstand der Remote Service Vereinbarung

Soweit der Anbieter bei der Ausübung seiner Tätigkeit im Rahmen des mit dem Kunden geschlossenen Vertrages seine Leistungen zusätzlich durch Fernwartung ("Remote Services") erbringt gelten ergänzend folgende Bedingungen.

### 2. Datenherrschaft

2.1 Die Datenherrschaft über die Daten und weiteren Komponenten des Kunden hat der Kunde. Der Anbieter erwirbt hieran keine eigenen Rechte.

2.2 Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung und der Remote Services sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen bleibt allein der Kunde verantwortlich.

### 3. Allgemeine Pflichten

3.1 Der Anbieter stellt sicher, dass alle seine Dienste, während deren Durchführung von dem Kunden kontrolliert werden und nach deren Abschluss nachvollzogen werden können. Der Anbieter wird über die von ihm vorgenommenen Leistungen in seinem Ticket-Tool dokumentieren.

3.2 Der Anbieter wird keine Daten auf eigenen Anlagen oder Speichermedien speichern und aufbewahren. Sollte dies dennoch für die Erfüllung der Pflichten des Anbieters zwingend notwendig sein, hat er dies dem Kunden anzuzeigen und eine gesonderte Erlaubnis hierzu einzuholen. Dabei hat er kund zu tun, welche Daten, für welchen Zeitraum, aus welchem Grund gespeichert werden müssen, um die Erlaubnis zu bekommen. Nach Beenden der betroffenen Aufgabe werden die gespeicherten Daten gelöscht.

### 4. Remote Services

4.1 Der Anbieter erbringt Remote Services. Für den Fernzugriff des Anbieters auf die Server des Kunden wird eine geeignete Fernwartungssoftware eingesetzt. Nach Starten der Fernwartungssoftware auf diesem PC und Übermittlung der Zugangsdaten wird die Verbindung vom Anbieter hergestellt. Die Verbindungsanfrage muss durch den Kunden bestätigt werden. Der Kunde kann die Arbeiten stets verfolgen und jederzeit eingreifen. Die Software kann Verbindungen protokollieren und aufzeichnen.

4.2 Der Anbieter wird in seinen Räumlichkeiten die räumliche, organisatorische und personelle Abgrenzung der Datenverarbeitung für den Kunden von anderen Unternehmensbereichen und etwaigen anderen Kunden sicherstellen.

4.3 Mitarbeiter des Anbieters, die Remote Services erbringen, sind zur Wahrung des Datengeheimnisses gemäß § 6 DSGVO zu verpflichten.

4.4 Der Anbieter wird, soweit möglich, die Erbringung der Remote Services am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung der Daten durchführen. Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt.

4.5 Für die Sicherheit erhebliche Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu den angewandten Verfahren sind mit dem Kunden und dem Anbieter abzustimmen.

4.6 Der Kunde hat eine ausreichende Netzwerkverbindung auf eigene Kosten bereitzustellen. Das Einwählen in das Netzwerk des Kunden erfolgt auf Kosten des Anbieters.

4.7 Das Erbringen von Remote Services von Privatwohnungen aus ist gestattet.

4.8 Der Anbieter wird sicherstellen, dass durch seine Aktivitäten im Rahmen der Erbringung der Remote Services keine Daten des Kunden unwiederbringlich gelöscht werden können.

### 5. Besondere Kontrollrechte bei Erbringung der Remote Services

5.1 Etwaige formale Vorgaben des Kunden zur Einrichtung eines Remote Service Zugangs zur Erbringung von Remote Services für den Kunden sind einzuhalten, soweit diese nicht unverhältnismäßig sind. Der Kunde wird dem Anbieter etwaige formale Vorgaben zur Einrichtung eines Remote Service Zugangs rechtzeitig in Textform mitteilen.

5.2 Der Anbieter kann eigenmächtig keine Remote Services an den Systemen des Kunden vornehmen. Stets erforderlich ist der elektronische Abruf der Remote Services des Anbieters durch Mitarbeiter des Kunden.

5.3 Der Kunde ist in der Lage die Remote Services des Anbieters jederzeit zu überwachen und zu unterbrechen.

5.4 Der Anbieter hat sicherzustellen, dass die von ihm verwendeten technischen Mittel eine sichere Authentifizierung der bei der Erbringung von Remote Services jeweils involvierten Erfüllungsgehilfen auf Seiten von Kunde und Anbieter ("Kommunikationspartner") ermöglichen. Datum, Uhrzeit,

Kommunikationspartner, Art und Umfang der erbrachten Remote Services sowie die konkret vorgenommenen Aktivitäten sind von dem Anbieter so zu protokollieren, dass sie in einer Revision nachvollzogen werden können. Diese Protokolle sind am Ende einer Sitzung auf Wunsch an den Kunden zu versenden.

5.5 Der Anbieter ist solange berechtigt, eine Kopie der gesendeten Protokolle aufzubewahren wie Anbieter hieran ein berechtigtes Interesse hat. Der Anbieter

ist damit jedenfalls zu Archivierungs- und Kontrollzwecken berechtigt, eine Kopie der gesendeten Protokolle für einen Zeitraum von 90 Tagen aufzubewahren.

### 6. Datenschutz

6.1 Da der Anbieter im Rahmen der Erbringung von Remote Services zumindest potentiell Zugriff auf personenbezogene Daten im Hoheitsbereich des Kunden hat, schließen die Parteien zusätzlich eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 DSGVO.

6.2 Weitergehende Informationen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch den Anbieter sind der dieser Remote Service Vereinbarung beigefügten Datenschutzinformation zu entnehmen. Sofern es sich bei dem Kunden um eine juristische Person handelt, wird der Kunde diese den betroffenen Personen beim Kunden (z.B. Mitarbeiter des Kunden) zur Verfügung stellen, soweit der Kunde hierzu rechtlich verpflichtet ist.

### 7. Informationspflichten

7.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, sich jeweils gegenseitig unverzüglich zu informieren, wenn Verstöße gegen das Datenschutzrecht oder die Pflicht zur Verschwiegenheit oder zur Geheimhaltung festgestellt werden oder ein begründeter Verdacht besteht.

7.2 Sollten Daten des Kunden beim Anbieter durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Anbieter den Kunden unverzüglich zu verständigen.

7.3 Der Anbieter bestätigt, dass er gem. Art. 37 ff. DSGVO i.V.m. § 5 DSG einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt hat.

### 8. Haftung

Die Haftung für den Ersatz von Schäden, die eine betroffene Person wegen einer nach der DSGVO, dem BDSG, oder anderen Vorschriften für den Datenschutz unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung im Rahmen des Auftragsverhältnisses erleidet, richtet sich nach Art. 82 DSGVO i.V.m. § 29 DSG.

### 9. Zurückbehaltungsrecht

Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts i.S.v. § 369 UGB wird hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.

### 10. Vertragsdauer

Die Laufzeit der Teleservicevereinbarung richtet sich nach der Laufzeit des Vertrages in dessen Rahmen Remote Services erbracht werden.