

# Fernwartungsbedingungen der NATIONAL-BANK Aktiengesellschaft\*

Die NATIONAL-BANK Aktiengesellschaft („Bank“) bietet im Rahmen der Serviceline-Unterstützung Fernwartungsleistungen für Electronic Banking-Kunden („Kunde“) an. Hierbei gelten folgende Bedingungen:

## 1. Gegenstand der Fernwartungsbedingungen

Gegenstand dieser Bedingungen sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die Electronic Banking-Produkte der Bank, nachstehend einheitlich „vertragsgegenständliche Software“ genannt, auf den EDV-Anlagen des Kunden in der / in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration(en). Hierzu wird die Software TeamViewer in einer aktuellen Version von der Bank zur Verfügung gestellt.

Die Voraussetzungen und der Ablauf der Fernwartung sind in der beigefügten Anlage 1 (Fernwartungsleitfaden) beschrieben. Sie ist Bestandteil dieser Bedingungen. Die jeweils aktuelle Version steht im Internet auf unserer Homepage unter <http://www.national-bank.de/bedingungen> als Download zur Verfügung. Die in diese Bedingungen einbezogenen Fernwartungsleistungen beschränken sich ausschließlich auf aktuelle Programmversionen der von der Bank angebotenen Electronic-Banking-Produkte. Nicht Gegenstand der Bedingungen ist ferner die Wartung von Fremdsoftware und Computerhardware.

## 2. Leistungen

Die Fernwartungsleistungen werden zu den üblichen Geschäftszeiten der Bank erbracht. Im Einzelnen sind dies:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation der vertragsgegenständlichen Software,
- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung,
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Anwendung,
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen in der Anwendung.

## 3. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat stets eine der aktuellen lizenzierten Versionen der vertragsgegenständlichen Software zu nutzen. Zur Fehleranalyse durch die Bank hat der Kunde den Fehler möglichst genau zu beschreiben.

Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet. Der Kunde hält sich bei der Feststellung, Eingrenzung und Beseitigung von Fehlern an die Empfehlungen der Bank.

Der Kunde hat seine EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z. B. Passwortschutz, Firewallsysteme und Virens Scanner hinreichend zu schützen. Gelangt ein Bankmitarbeiter im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird er dies dem Kunden mitteilen, damit dieser solche Passwörter unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern kann.

## 4. Urheberrechte und sonstige Schutzrechte

Gegenstand der Vereinbarung ist nur die Fernwartung der vertragsgegenständlichen Software. Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der vertragsgegenständlichen Software werden durch die Fernwartung nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheberschaften und sonstige Schutzrechte bleiben weiter bestehen.

## 5. Gewährleistung und Haftung

Es gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgenden Abweichungen:

Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die TeamViewer-Software selbst ändert oder von Dritten ändern lässt. Die Bank haftet bei Schäden aller Art, auch für unerlaubte Handlungen, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit und der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Haftung der Bank auf den vorhersehbaren Schaden beschränkt. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schadenersatzansprüche wegen etwa übernommener Garantien, für Haftungen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Ein Mitverschulden des Kunden wird zu Gunsten der Bank berücksichtigt. Bei Datenverlust oder -beschädigung haftet die Bank nur in Höhe der Wiederherstellungskosten bei Vorliegen von Sicherungskopien. Die Bank haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass der Kunde seiner Verpflichtung, Passwörter zu ändern, nicht nachkommt.

## 6. Datenschutz und Geheimhaltung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere der EU-Datenschutzgrundverordnung, dem BDSG und den Landesdatenschutzgesetzen erfolgen und auch den für den Kunden gegebenenfalls

besonders geltenden Datenschutzvorschriften Rechnung tragen.

Die Fernwartung erfolgt aufgrund der in Anlage 1 geregelten Vorgehensweise im Auftrag des Kunden. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch die Bank. Die Bank wird den Kunden nur auf die Unzulässigkeit der Fernwartung aus datenschutzrechtlichen Gründen hinweisen, wenn diese für die Bank offensichtlich wird. Die Bank hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet und schriftlich über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnismissbrauchs belehrt.

Die Bank wird personenbezogene Daten, die sie bei der Wartungsmaßnahme erhalten hat, unverzüglich löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Die Bank wird sämtliche ihr auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekanntgewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln.

Der Bank ist es 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.

### 7. Sonstige Vereinbarungen

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank (AGB). Soweit sie dem Kunden noch nicht ausgehändigt wurden, sind sie als Anlage beigefügt.

Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist - soweit rechtlich zulässig - der Sitz der Bank.