

LEISTUNGSBESCHREIBUNG (AGB-Datenrettung)
Doktor ak Computer Notdienst sowie angeschlossene Partnerunternehmen
(als Auftragnehmer)

1. Gegenstand und Umfang

1.1 Auftragserteilung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen eines Dienstvertrages zur Durchführung von Leistungen in dem von dem Auftraggeber durch Erteilung eines Diagnoseauftrages und/oder Datenrettungsauftrages gewünschten Umfang.

1.2 Leistungsschritte

Der Auftraggeber erteilt zunächst den Diagnoseauftrag. Erst nach Erhalt des Diagnoseergebnisses entscheidet der Auftraggeber über die Erteilung eines Datenrettungsauftrages.

1.3 Keine Erfolgsgarantie

Der Auftragnehmer setzt seine besonderen Mittel, Kenntnisse und Erfahrungen ein, um die für den Auftraggeber mit dessen Mitteln nicht mehr zugänglichen Daten zu retten und den ihm entstandenen Schaden zu begrenzen oder zu minimieren. Der Auftragnehmer kann nur ein qualifiziertes Tätigwerden gemäß dieser Zielsetzung, nicht den Eintritt eines Leistungserfolges versprechen.

1.4 Diagnoseauftrag

Die Diagnose besteht aus einer Analyse über Art und Umfang des Datenschadens sowie der genauen Ermittlung der Möglichkeiten der Datenwiederherstellung an den vom Auftraggeber überlassenen Datenträgern. Der Auftragnehmer erstellt ein schriftliches Diagnoseergebnis darüber, welche Daten vom Auftragnehmer voraussichtlich wiederhergestellt werden können, welche Maßnahmen zur Datenrettung gegebenenfalls erforderlich sind und welche Kosten für die Datenrettung anfallen werden. Diese Diagnose wird zu einem Festpreis zuzüglich eventuell anfallender Transport- und Versicherungskosten durchgeführt.

1.5 Datenrettungs-Auftrag

Erteilt der Auftraggeber nach Vorliegen des Diagnoseergebnisses den Datenrettungsauftrag, werden die Daten entsprechend dem Diagnoseergebnis wiederhergestellt und von dem Auftragnehmer auf einen mit dem Auftraggeber vereinbarten Datenträger gespeichert. Die Maßnahmen zur Datenrettung werden für einen Festpreis durchgeführt. Dieser richtet sich nach dem Aufwand und der Komplexität des Schadens und wird mit dem Diagnoseergebnis mitgeteilt. Unmittelbar nach dem Eingang des für die Datenrettung vereinbarten Festpreises werden dem Auftraggeber der defekte und der neue Datenträger übersandt. Bei allen Typen von Daten-Bändern können die Bänder aus technischen Gründen nach der Diagnose nicht mehr zurückgesendet werden. Nach der Datenrettung werden nur die neuen Bänder zugesandt. Die Original-Bänder werden vom Auftragnehmer vernichtet.

2. Service-Stufen

Für den Diagnose- und Datenrettungs-Auftrag kann der Kunde nach Dringlichkeit zwischen den folgenden Service-Stufen wählen:

2.1 Standard-Service

Die Bearbeitung des Datenträgers erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 9:00 bis 17:00, nicht jedoch vor dem Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

2.2 Express-Service

Die Bearbeitung des Datenträgers erfolgt sofort nach Erhalt von Montag bis Samstag in der Zeit von 8:00 bis 18:30, nicht jedoch vor dem Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

2.3 24-Stunden-Notfall-Service

Die Bearbeitung erfolgt sofort nach Erhalt des Datenträgers täglich in der Zeit von 0.00 bis 24.00 Uhr, nicht jedoch vor Eingang des für die Dienstleistung vereinbarten Festpreises.

2.4 Datenrettung vor Ort. Die Punkte 1.4 bis 2.3 werden hier teilweise außer Kraft gesetzt. Hierbei gelten die Vertragsklauseln des Auftragformulars.

3. Vergütung

Der Auftraggeber schuldet die Vergütung ausnahmslos für die Dienstleistung, nicht für den Eintritt eines angestrebten Erfolges. Die Vergütung für den Diagnoseauftrag ist im voraus zu entrichten. Die Vergütung für den Datenrettungsauftrag sowie die zusätzlichen Kosten für neue Datenträger, Fracht und Transportversicherung ist vor Rücksendung der wiederhergestellten Daten und Datenträger zur Zahlung fällig.

4. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auftragnehmer die für die Bearbeitung zwingend erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, die in dem Formblatt "Technische Informationen" abgefragt werden. Die für die

Fehlerdiagnose und Datenrettung erforderlichen Datenträger, zusätzliche Software sowie sonstige erforderliche Ausrüstungen und Informationen stellt der Auftraggeber auf seine Kosten zur Verfügung.

5. Datensicherheit und Datenschutz

Alle bei dem durchzuführenden Bearbeitungsschritte unterliegen der strengsten Sicherheitskontrolle, alle Mitarbeiter sind auf das Datengeheimnis nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichtet. Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass der Auftragnehmer die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten und Informationen bearbeitet, um diese Daten zu retten und wiederherzustellen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle Auftraggeberbezogenen Daten und Informationen Geheimzuhalten und ausschließlich zur Erfüllung dieses Vertrages zu verwenden. Soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist, gelten die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes für nichtöffentliche Stellen (siehe Anlage § 5 Datenschutzgesetz, Merkblatt zur Verpflichtungserklärung).

6. Gewährleistung

6.1. Der Auftragnehmer übernimmt lediglich die Gewähr für eine fachgerechten Diagnose und Durchführung von Datenrettungsmaßnahmen, nicht für den Eintritt eines bestimmten Erfolges. Weitergehende Gewährleistungsansprüche sind ausdrücklich ausgeschlossen.

6.2. Die zur Datenrettung notwendigen Bearbeitungsvorgänge beinhalten trotz höchster Sicherheits- und Bearbeitungsstandards das Risiko, des teilweisen oder völligen Unterganges noch verbliebener Daten und der nur teilweisen Wiederherstellbarkeit von Daten. Das Risiko, dass einmal vorhandene Daten nicht mehr gerettet werden können, zusätzliche Daten verlorengehen sowie die zur Verfügung gestellten Datenträger, Software und andere überlassene Sachen beschädigt, unbrauchbar oder zerstört werden, trägt allein der Auftraggeber, es sei denn der Verlust wurde vom Auftragnehmer vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

7. Gefahrtragung

Die Gefahr der Beschädigung oder des Verlustes von Daten und Datenträgern auf dem Transport sowie die Gefahr des zufälligen Unterganges von Daten und Datenträgern trägt der Auftraggeber. Auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers kann eine gesonderte Transportversicherung abgeschlossen werden. Die Kosten der Versicherung trägt der Auftraggeber.

8. Haftung

Der Auftragnehmer sowie seine Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen haften nicht für Schäden gleich welcher Art, soweit sie nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln verursacht wurden oder auf dem Produkthaftungsgesetz beruhen. In jedem Fall ist die Haftung des Auftragnehmers auf die Höhe der vereinbarten Vergütung des jeweiligen Auftrages beschränkt.

9. Verjährung

Gewährleistungsansprüche, Nacherfüllungsansprüche und Schadensansprüche verjähren in 6 Monaten. Die Verjährungsfrist beginnt bei Diagnoseaufträgen mit dem Zugang des Diagnoseergebnisses, bei Datenrettungsaufträgen mit dem Zugang der wiederhergestellten Daten beim Auftraggeber.

10. Sonstiges

10.1

Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform, Nebenabreden bestehen nicht.

10.2

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt.

10.3

Zur Wahrung von Betriebsgeheimnissen wird der Auftragnehmer keine Auskünfte über die von ihr zur Diagnose und Datenrettung verwendeten Verfahren, Methoden und Hilfsmittel geben, eine Auskunftspflicht hierzu ist ausgeschlossen.

11. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anzuwendendes Recht

11.1

Erfüllungsort und Gerichtsstand für sämtliche sich zwischen den Parteien aus dem Verhältnis ergebende Streitigkeiten ist, soweit der Auftraggeber Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, Düsseldorf.

11.2

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des deutschen IPR sowie des UNÜbIntKaufrecht (CISG) ist ausgeschlossen.