

## Bedingungen für die Nutzung MY Service Portal

### 1. Geltungsbereich und Registrierung

- 1.1 Betreiber des Portals "MY SERVICE Portal" (nachfolgend das „Portal“) ist die KOMSA AG, KOMSA Allee 1, 09232 Hartmannsdorf. Das Portal wird von dem jeweiligen Unternehmen der KOMSA-Gruppe\* (nachfolgend „KOMSA“), mit dem ein Kundenunternehmen (nachfolgend „Kunde“) einen Vertrag geschlossen hat, für die Erbringung der vertraglichen Leistungen für den Kunden, insbesondere zur Übermittlung und Verwaltung von Aufträgen und Auftragsdaten sowie die Rückübermittlung von Daten zur Auftragsabwicklung und Vorgangsverfolgung, genutzt.
- 1.2 Diese Nutzungsbedingungen gelten für jede Nutzung des Portals durch einen autorisierten, über die Login-Daten registrierten Nutzer. Sie gelten ergänzend zu den sonstigen vertraglichen Vereinbarungen zwischen dem Kunden und KOMSA. KOMSA ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen von Zeit zu Zeit an den aktuellen Stand anzupassen. Die Änderungen werden den Kunden mindestens 4 Wochen vor deren Inkrafttreten im Portal angekündigt. Sofern der Kunde diesen nicht in Textform per E-Mail ausdrücklich widerspricht, treten die Änderungen zum angekündigten Zeitpunkt in Kraft. Widerspricht der Kunde der Änderung, bleiben die Nutzungsbedingungen in ihrer bisherigen Fassung in Kraft. KOMSA hat dann jedoch das Recht, diese Vereinbarung seinerseits binnen 4 Wochen ab Zugang des Widerspruchs zu kündigen.
- 1.3 Nach Anerkennung dieser Nutzungsbedingungen durch den Kunden benennt dieser gegenüber KOMSA schriftlich einen Verantwortlichen. Anschließend erhalten die vom Verantwortlichen des Kunden benannten Nutzer einen Link und einen User Name. Nach Eingabe im Portal wird der User um eine Passwortvergabe gebeten. Je nach Vereinbarung kann der Nutzer auch selbst Admin-Rechte für den Account erhalten. In dem Fall kann er einen verantwortlichen Admin bestimmen. Der Admin kann sodann für den Account des Kunden weitere Nutzer mit unterschiedlichen Rollen und Rechten selbst anlegen. Sofern die Nutzeranlage durch das jeweilige Unternehmen der KOMSA-Gruppe oder KOMSA erfolgt, ist der Kunde verpflichtet jede Änderung des Nutzerstamms und derer Daten rechtzeitig zu melden (in der Regel monatlich), so dass dieser immer aktuell ist.
- 1.4 Der Kunde ist somit für die Anlage, Verwaltung, Einholung evtl. erforderlicher Einwilligungen, Erfüllung von datenschutzrechtlichen Aufklärungspflichten, Suspendierung oder Deaktivierung von Nutzern, die Rechteverwaltung oder eine fristgemäße Meldung dieser Daten bei KOMSA oder der KOMSA AG selbst verantwortlich.
- 1.5 Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten sorgsam zu verwalten und nur solchen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen, die auch bevollmächtigt sind, wirksame Erklärungen im Portal für den Kunden abzugeben. Er ist insbesondere verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf das Portal durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Er wird die ihm zugeordneten Nutzer- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifizierungssicherungen vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte schützen und nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Sobald Anzeichen dafür vorliegen, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde verpflichtet, KOMSA umgehend hiervon zu informieren. Unabhängig davon kann der Zugang zum Portal mit sofortiger Wirkung gesperrt werden, wenn seitens der KOMSA AG der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung durch einen unbefugten Dritten besteht. In diesem Fall wird die KOMSA AG den Kunden bzw. den jeweiligen Nutzer umgehend über die Sperrung informieren.
- 1.6 Der Kunde wird seine Mitarbeiter/Nutzer nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Nutzungsbedingungen sowie aller einschlägigen Gesetze und Rechtsvorschriften hinweisen. Dem Kunden und seinen Nutzern ist es insbesondere untersagt, Daten oder Inhalte einzustellen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen, die fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen. Im Falle eines vorsätzlichen Missbrauchs oder Manipulation des Portals durch einen Nutzer und nach Absprache mit dem Verantwortlichen des Kunden kann der Zugang zum Portal für den jeweiligen Nutzer mit sofortiger Wirkung gesperrt werden.
- 1.7 Der Account des Kunden und einzelner Nutzer ist nicht übertragbar.

### 2. Zweck und Nutzung des Portals

- 2.1 Das Portal dient zur einfachen und schnellen Übermittlung und Verwaltung von Serviceaufträgen zwischen dem jeweiligen Unternehmen der KOMSA-Gruppe und dem Kunden, insbesondere zur Übermittlung und Verwaltung von Aufträgen und Auftragsdaten sowie die Rückübermittlung von Daten zur Auftragsabwicklung und Vorgangsverfolgung.

- 2.2 Jeder entsprechend berechnigte Nutzer kann gemäß der Kundenvereinbarung über dessen Kundenaccount:
- seine Kontaktdaten pflegen
  - News empfangen
  - Vorgänge, wie Anfragen oder Beauftragung einzelner Services anlegen, verwalten und kommentieren
  - Wissensartikel in der Wissensdatenbank lesen bewerten oder kommentieren
  - Standard-Reporting abwickeln (vorhandene Daten einsehen, filtern, exportieren, Reportgraphiken einsehen)
  - Informationen zu Assets und Verträgen einsehen und verwalten
  - Neue Nutzer registrieren und deregistrieren (lassen)
  - an Umfragen teilnehmen

Der Kunde muss sich insoweit jede über das Portal abgegebene Erklärung eines für ihn angelegten Nutzers zurechnen lassen.

### 3. Vertraulichkeit

- 3.1 Sämtliche Vertrauliche Informationen von KOMSA oder der KOMSA AG, zu denen Mitarbeiter/Nutzer des Kunden über das Portal Zugang erhalten, sind unbefristet geheim zu halten.
- 3.2 „Vertrauliche Informationen“ im Sinne dieser Nutzungsbedingungen sind alle Dokumente, Unterlagen, Aufzeichnungen auf elektronischen Datenträgern und sonstige Informationen und Angaben, die KOMSA oder die KOMSA AG dem Kunden und dessen Nutzern – einschließlich dessen Arbeitnehmern, Beratern oder sonstigen eingeschalteten Erfüllungsgehilfen – offenlegt. Der Begriff „Vertrauliche Informationen“ erstreckt sich auch auf den Abschluss und den Inhalt der über das Portal abgeschlossenen oder übermittelten Vereinbarungen und deren Verhandlung und Zustandekommen.
- 3.3 Der Kunde verpflichtet sich, die Vertraulichen Informationen der KOMSA und des jeweiligen Unternehmens der KOMSA-Gruppe dauerhaft geheim zu halten und sie nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung ganz oder teilweise Dritten mitzuteilen, zugänglich oder anderweitig bekannt zu machen. Der Kunde wird alle Unterlagen, Informationen und Daten, die er zur und im Zusammenhang mit der Nutzung des Portals erhalten hat, nur für die oben unter Ziffer 2. beschriebenen Zwecke nutzen. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung der Nutzung des Portals bestehen.
- 3.4 Es ist untersagt, unbefugt oder unrechtmäßig personenbezogene Daten (Ansprechpartnerdaten) zu verarbeiten, an Dritte bekanntzugeben, zu übermitteln, zugänglich zu machen oder sonst zu nutzen. Weiterhin ist untersagt, absichtlich oder unabsichtlich die Sicherheit der Verarbeitung in einer Weise zu verletzen, die zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung, zu unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugang führt. Personenbezogene Daten müssen so verarbeitet werden, dass die Rechte der durch die Verarbeitung betroffenen Personen auf Vertraulichkeit und Integrität ihrer Daten gewährleistet werden. Daher ist es nur gestattet, personenbezogene Daten in dem Umfang und in der Weise zu verarbeiten, wie es zur Vertragserfüllung erforderlich ist.
- 3.5 Der Kunde ist berechnigt, seinen Arbeitnehmern, Beratern oder sonstigen von ihm eingeschalteten Erfüllungsgehilfen Vertrauliche Informationen zugänglich oder anderweitig bekannt zu machen, sofern und soweit dies zum vorstehend beschriebenen Zweck zwingend erforderlich ist. Diese Personen müssen entweder aufgrund berufsrechtlicher Vorschriften zur Verschwiegenheit verpflichtet sein oder im Umfang der Regelung in diesen Nutzungsbedingungen verpflichtet werden.
- 3.6 Eine Geheimhaltungsverpflichtung gemäß dieser Ziffer besteht nicht, sofern und soweit der Kunde gesetzlich oder aufgrund einer gerichtlichen oder behördlichen Anordnung verpflichtet ist, Vertrauliche Informationen offen zu legen, die Vertraulichen Informationen allgemein bekannt sind oder dem Kunden bereits vor deren Offenlegung bekannt waren. Sofern durch den Kunden Vertrauliche Informationen offen zu legen sind, ist KOMSA unverzüglich zu informieren.
- 3.7 Der Kunde wird auf Verlangen alle vertraulichen Informationen der KOMSA oder der KOMSA AG (einschließlich sämtlicher davon gefertigter Kopien, Abschriften, Aufzeichnungen auf elektronischen Datenträgern und sonstigen Vervielfältigungen sowie Auswertungen Vertraulicher Informationen) sofort herausgeben bzw. deren Herausgabe sicherstellen oder diese nachweislich vernichten bzw. löschen. Der Kunde wird KOMSA auf Anfordern unverzüglich die Erfüllung dieser Geheimhaltungsverpflichtung schriftlich bestätigen.

### 4. Betriebsbereitschaft und Störungsbeseitigung

- 4.1 KOMSA und die KOMSA AG werden im eigenen Interesse die Betriebsbereitschaft des Portals aufrechterhalten und absichern, soweit dies mit angemessenen Mitteln möglich ist. Die KOMSA AG sichert ihre eigenen Server regelmäßig und schützt diese mit zumutbarem technischem und wirtschaftlichem Aufwand gegen Eingriffe Unbefugter. Es ist dem Kunden jedoch bekannt, dass ein vollständiger Schutz vor schädigenden Daten nicht möglich ist. Falls eine Gefährdung auf andere Weise nicht technisch und wirtschaftlich angemessen und Erfolg

versprechend beseitigt werden kann, ist die KOMSA AG berechtigt, mit schädigendem Inhalt versehene Daten des Kunden zu löschen. Die KOMSA AG wird den Kunden hiervon unterrichten.

- 4.2 Jeder Nutzer kann Fehler des Portals über eine Portalanfrage an den Kundenbetreuer melden. Er wird gebeten, dabei genau anzugeben, wie und unter welchen Umständen der Fehler aufgetreten ist und die KOMSA AG bei der Fehlersuche unentgeltlich aktiv zu unterstützen, insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung zu stellen, die die KOMSA AG zur Analyse und Beseitigung der Mängel benötigt. Sofern dies möglich und nach Ermessen der KOMSA AG wirtschaftlich sinnvoll ist, wird die KOMSA AG den Fehler beseitigen. Eine Verpflichtung hierzu besteht jedoch nicht.
- 4.3 Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, schulden KOMSA oder die KOMSA AG keine weiteren Leistungen. Insbesondere nicht die Erbringung von Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und / oder Schulungsleistungen oder die Erstellung und Überlassung von Individualprogrammierungen bzw. von Zusatzprogrammen.

## **5. Haftung**

- 5.1 Für den Verlust von Daten haftet KOMSA in ihrem Verantwortungsbereich nur, soweit der Kunde seine Daten mindestens einmal täglich in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 5.2 Im Übrigen bleibt es bei der vertraglich bereits getroffenen Haftungsregelung zwischen dem Kunden und KOMSA. Der Kunde wird KOMSA von allen Ansprüchen, Forderungen, Schadensersatzforderungen oder sonstigen Verlusten, einschließlich aller angemessenen Rechtsanwaltskosten, schadlos halten und freistellen, die von Dritten geltend gemacht werden und darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde oder ein von ihm autorisierter Nutzer das Portal rechtswidrig nutzt oder schuldhaft gegen die vorliegenden Nutzungsbedingungen verstößt.

## **6. Ende der Nutzung und Abmeldung von Kunden**

- 6.1 Mit Einstellung der Nutzung des Portals durch KOMSA oder der Beendigung der Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und KOMSA oder auf ausdrückliche Kündigungserklärung dieser Nutzungsvereinbarung des Kunden oder von KOMSA werden die Zugangsdaten für den Account des Kunden für sämtliche angelegten Nutzer deaktiviert.
- 6.2 Sowohl KOMSA als auch der Kunde können diese Nutzungsvereinbarung jederzeit mit einer Frist von 2 Monaten zum Ende eines Quartals kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform, wobei eine E-Mail genügt.
- 6.3 Die KOMSA AG wird die im Portal gespeicherten Daten danach nur noch zum Zweck der Erfüllung ihrer eigenen handels- und steuerlichen Aufbewahrungspflichten vorhalten und nach dem Ende der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen löschen.
- 6.4 Für die Erfüllung seiner Aufbewahrungspflichten sowie Löschung der Daten nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde selbst verantwortlich.

\* Unternehmen der KOMSA-Gruppe sind zu finden auf [www.komsa.com](http://www.komsa.com)