

Vereinbarung über die Installation von Soft- und Hardware durch einen Mitarbeiter der Volksbank Stormarn eG

Zwischen

Kontonummer: _____
- nachstehend „Kunde“ genannt -

und der

Volksbank Stormarn eG
Hamburger Straße 8
23 843 Bad Oldesloe

- nachstehend „Bank“ genannt

Der Kunde wünscht die Installation oder Pflegearbeiten von bzw. an Soft- und Hardware: _____

1. Auftrag

Der Kunde beauftragt die Bank, die Soft- und Hardware durch einen Bankmitarbeiter auf einem System bzw. innerhalb eines Netzwerkes zu installieren. Nutzungs- und Lizenzrechte an den Programmen sind in diesem Auftrag nicht enthalten und separat zu vereinbaren.

2. Vorbereitende Maßnahmen

- Der Kunde stellt ein fehlerfreies und virenfrees System zur Verfügung
- Vor der Installation wird durch den Kunden eine Datensicherung (empfohlen: doppelte Datensicherung) – ein sogenanntes Backup - aller Daten aus allen Anwendungen durchgeführt, die aus Sicht des Kunden nicht verloren gehen dürfen. Die Bank empfiehlt grundsätzlich eine regelmäßige Datensicherung.
- Vor der Installation sind alle Windowsprogramme, insbesondere Virenschutzprogramme, zu schließen bzw. zu deaktivieren
- Das System des Kunden erfüllt alle in der beigefügten „Checkliste der technischen Voraussetzungen für die Installation“ beschriebenen Voraussetzungen.

Das System des Kunden wird "standalone" im Netzwerk betrieben

Die Installation erfolgt

- durch Bankmitarbeiter nur gemeinsam mit dem betreuenden Systemadministrator des Kunden. Die Bankmitarbeiter leisten hierbei nur informelle Unterstützung. Die Konfiguration innerhalb Software (Konten- und Nutzereinrichtung) wird durch einen Bankmitarbeiter durchgeführt. Für die Anwesenheit des Systemadministrators ist der Kunde verantwortlich.
- durch den Bankmitarbeiter, jedoch wird auf Wunsch des Kunden auf die Hinzuziehung des betreuenden Systemadministrators ausdrücklich verzichtet. Die dadurch entstehenden höheren Risiken (z.B. Integrität des Netzwerkes) trägt der Kunde selber. Der betreuende Systemadministrator oder ein Vertreter muss der Bank trotzdem für telefonischen Support zur Verfügung stehen. Die Pflege von Rechten, Pfaden und Laufwerken innerhalb des Betriebssystems darf durch Bankmitarbeiter nicht durchgeführt werden.

Ein Einbau von Hardwarekomponenten in das System erfolgt nicht durch Bankmitarbeiter. Lediglich externe Komponenten (z.B. HBCI-Chipkartenleser, USB-Hub/Stick o.ä.) können durch einen Bankmitarbeiter eingebunden werden. Eine Installation der vom Hersteller der Hardware zur Verfügung gestellten Software (Treiber etc.), welche für den Betrieb der Hardware notwendig ist, kann durch Bankmitarbeiter durchgeführt werden.

Hinweis

Die Bank übernimmt keine Haftung für eventuelle Schäden an der beim Kunden im Einsatz befindlichen Hard- oder Software, sowie für Datenverluste auch aus anderen Anwendungen, die bei oder nach der Installation am System des Kunden auftreten; ausgenommen sind Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder Verletzung einer Kardinalpflicht. Dem Kunden ist bekannt, dass nach der abgeschlossenen Installation durch ihn oder Dritte vorgenommenen Änderungen an dem genutzten System sich auf den Betrieb der durch die Bank installierten Soft- und Hardware auswirken können (ggf. auch negativ).

3. Entgelte

Für Installations- und/oder Pflegearbeiten an Kundensystemen wird standardmäßig ein Entgelt gemäß dem jeweils aktuellen Preisverzeichnis vereinbart. Weitere Entgelte (z.B. Wartungspauschalen, Software-Lizenzen o.ä.) werden gesondert berechnet. Der Rechnungsbetrag wird dem o.g. Kundenkonto belastet. Die Rechnung für die genannten Dienstleistungen werden wir mit ausgewiesener MwSt. auf dem Kontoauszug des o.g. Kontos abdrucken.

Der Kunde gibt der Bank den Auftrag, die in dieser Vereinbarung fixierten Arbeiten von einem Bankmitarbeiter durchführen zu lassen und die anfallenden Entgelte dem o.g. Konto zu belasten.

Der Kunde bestätigt, dass er den Hinweis unter 2. zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat. Die Systemvoraussetzungen gemäß der beigefügten „Checkliste der technischen Voraussetzungen für die Installation“ sind Bestandteil dieser Vereinbarung.

„Checkliste der technischen Voraussetzungen für die Installation“

Der Kunde stellt folgende technischen Voraussetzungen bereit:

Hardware

- PC mit 32bit Betriebssystem, Windows 2000 oder höher mit jeweils aktuellem ServicePack, Hardwarevoraussetzung und Arbeitsspeicher (RAM) gem. Betriebssystemherstellerangaben, mindestens 250 MB freien Festplattenspeicher
- CD-ROM-Laufwerk, mindestens einen frei verfügbaren funktionierenden USB-Port
- ggf. bereits konfigurierter HBCI-Chipkartenleser

Kommunikation

mit PIN/TAN / HBCI / EBICS

- Internet-Provider der TCP/IP bereitstellt
- Kommunikation über lokale ISDN-Karte/Modem, LAN-Router, DSL, Standleitung o.ä.
- Firewall/Router-Konfiguration: Port 3000 frei für HBCI bzw. Port 80 für EBICS

mit FTAM

- ISDN-CAPI 2.0
- Kommunikation über lokale ISDN-Karte bzw. virtuelle CAPI und zentraler ISDN-Karte
- Telefonanlagen-Konfiguration: Protokolle x.25 und x.75 frei

Bankseitige Zugangsparameter

Die bankseitigen Zugangsdaten für Pin/Tan, HBCI, EBICS oder FTAM für alle einzurichtenden Banken und Benutzer müssen zum Installationstermin vom Kunden bereitgehalten werden, um im Rahmen der Installation eingepflegt zu werden. Eine Einrichtung an einem Folgetermin würde gemäß dem jeweils aktuellem Preisverzeichnis zusätzlich bepreist werden.

Netzwerkinstallation

Eine Netzwerkinstallation durch Bankmitarbeiter der Volksbank Stormarn eG ist mit nachstehenden Einschränkungen möglich.

Die unterschiedlichen Bedürfnisse (Verwendung mehrerer Clients, Zugriff mehrerer User, unterschiedliche Nutzungsrechte, Zuordnung von Pfaden und/oder Laufwerken o.ä.) können aufgrund ihrer Komplexität ggf. nur mit Unterstützung des für das System zuständigen Systemadministrators oder des Systemhauses möglich sein.

Unter gewissen Umständen kann eine Netzwerkinstallation seitens der Bank abgebrochen werden, wenn der Bankmitarbeiter die Integrität des Netzwerkes als gefährdet ansieht. In diesem Fall muss seitens des Kunden ein Systemadministrator hinzugezogen werden. Die abgebrochene Installation würde bis zum Zeitpunkt des Abbruchs bepreist werden.

Im Netzwerk müssen alle Nutzer Vollzugriff (Lese-, Schreib-, und Änderungsrechte) auf die zu verwendenden Ressourcen haben.

Die Lauffähigkeit der zu installierenden Software kann nur in homogenen Netzwerken gewährleistet werden, d.h. eine Netzwerksoftware und alle Clients arbeiten mit dem gleichen Betriebssystem (inkl. aktuellem ServicePack).