

Allgemeine Geschäftsbedingungen Digital School Service - Aktion „Digital School Service für 1 Jahr entgeltfrei“.

1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt), Landgrabenweg 151, 53227 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB5919) und der Kunde, der kein Verbraucher im Sinne des 13 BGB ist.

2 Vertragsgegenstand

Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese regeln die Erbringung von Beratungs- und Entstörungsleistungen für den Betrieb vom PC/Notebook/ Smartphone/Tablet-Computer/Peripheriegerät im Rahmen der Digital School Service in den Varianten

- Digital School Service S,
- Digital School Service M und
- Digital School Service L

durch die Telekom.

3 Zustandekommen des Vertrages

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der jeweilige Service-Vertrag mit der Telekom mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung zustande.

4 Leistungen der Telekom

Für die Erbringung der Leistung ist ggf. ein Remotezugang beim Kunden erforderlich. Das für den Remotezugang kundenseitig erforderliche technische Equipment (z.B. DSL, Internet-Zugang, Modem etc.) ist nicht Gegenstand des jeweiligen Service-Vertrages und muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden.

4.1 Digital School Service S, M und L

4.1.1 Hotline

Über eine Service-Rufnummer ist an Werktagen (montags bis samstags) von 7.00 bis 22.00 Uhr eine Helpline der Telekom erreichbar, die im Wege des telefonischen Supports den Kunden bei der Fehlerdiagnose und ggf. der Fehlerbehebung unterstützt. Der Kunde kann die im Folgenden beschriebenen Beratungs- und Unterstützungsleistungen in Abhängigkeit der Produktvariante über ein definiertes Minutenkontingent in Anspruch nehmen:

- Digital School Service S = 400 Minuten pro Jahr
- Digital School Service M = 1000 Minuten pro Jahr
- Digital School Service L = 2000 Minuten pro Jahr

Die Minutenkontingente können innerhalb der Mindestvertragslaufzeit flexibel abgerufen werden. Minuten, die nicht innerhalb der Mindestvertragslaufzeit verbraucht werden, verfallen und sind nicht übertragbar.

4.1.2 Leistungen

Digital School Service S, M und L beinhalten jeweils folgende Leistungen für PC/Notebook, Smartphone/Tablet-Computer und Peripheriegerät:

- Support und Beratung/Betreuung für folgende Betriebssysteme, Dienste und Standard-Software¹⁾
 - Apple macOS
 - Apple iWork
 - Microsoft 365 Business Basic
 - Microsoft Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote
 - Adobe Acrobat
 - Apache OpenOffice
 - Microsoft Teams, OneDrive, SharePoint
 - Cisco Webex Meetings und Teams
 - Microsoft Internet Explorer
 - Mozilla Firefox

- Google Chrome
 - Opera Browser
 - Apple Safari
- in deutscher Sprache.
Die Telekom kann für die aufgeführten Betriebssysteme und Standard-Software nur solange einen Support bieten, wie die jeweiligen Hersteller dieser Betriebssysteme und Software auch einen Support liefern.
- Support und Beratung/Betreuung zum Thema IT-Sicherheit
 - Hilfe bei der Entfernung aller bekannten Viren und Spyware laut aktueller Bedrohungs-Veröffentlichungen des Herstellers Symantec/Norton (Threat-Report).
 - Konfiguration von Standard-Antivirenprogrammen (z.B. der Hersteller Symantec (inkl. Norton Small Business), Kaspersky, Avira, Avast, GData, F-Secure und McAfee)
 - Online-Check der Kundenhardware über den Befall mit Viren und Spyware
 - Konfiguration der enthaltenen Software-Firewall
 - Konfiguration evtl. vorhandener Anwendungssteuerungen
 - Konfiguration, Fehlerdiagnose und -behebung zum Thema WLAN/LAN
 - für handelsübliche, in Deutschland nicht professionell verwendete Router für Internet-Zugang (z.B. Router der Marken bzw. Hersteller Speedport, AVM FRITZ!Box, DLINK, Netgear, TP-Link, Sitecom, ZyXEL)
 - für handelsübliche, in Deutschland verwendete Powerline-Adapter (z.B. der Hersteller Devolo, AVM, TP-Link, Netgear)
 - für handelsübliche, in Deutschland verwendete Computer (PC/Notebook) mit Anbindung über WLAN/LAN an Router für Internet-Zugang
 - speziell: Einrichten/Überprüfen der sicheren Kommunikation der Endgeräte mit Router über WLAN
 - Verbindungen mehrerer Standorte (Filialstruktur) sowie VPN-Vernetzungsszenarien (Site to Site) werden nicht unterstützt.
 - Unterstützung bei Fehlern mit Peripheriegeräten
 - Beratungs- und Unterstützungsleistungen zu Smartphones bzw. Tablet-Computern mit den Betriebssystemen iOS, Android und Windows Phone
 - Konfiguration, Fehlerdiagnose und -behebung zum Thema WLAN/LAN/E-Mail für Smartphones und Tablet-Computer
 - Dem Kunden werden weitere Informationen über weiterführende Hersteller-Hotlines für den Fall angeboten, dass dem Kunden über den telefonischen Support nicht geholfen werden kann.

4.1.3 Remote-Support

Falls erforderlich, werden die o.g. Leistungen über einen Remotezugang an PC/Notebook erbracht.

Für die Inanspruchnahme des Remote-Services ist es erforderlich, dass der Kunde sich im Servicefall mit Microsoft- oder Apple-Betriebssystemen auf die Internetseite <http://www.telekom.de/1234>

für eine sichere Internetverbindung einwählt, den Remote-Client ausführt und die ihm vom Agenten der Telekom genannte und nur für diese Verbindung einmalig gültige Identifizierungsnummer („Sitzungsnummer“) eingibt. Außerdem muss der Kunde für diese Verbindung einem Zugriff auf seinen PC/Notebook durch die Telekom zustimmen. Der Kunde kann die Verbindung jederzeit per Tastendruck beenden.

Bei Smartphones und Tablet-Computern ist für den Remote-Support der Download einer App aus dem entsprechenden Appstore notwendig. Zum gesicherten Sitzungsaufbau muss der Kunde die App ausführen und den ihm vom Agenten der Telekom genannten und nur für diese Verbindung gültigen Sitzungsschlüssel

¹⁾ Die im Dokument genannten Produkt- und Firmennamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.

eingeben. Außerdem muss der Kunde für die Verbindung einem Zugriff auf sein Smartphone/Tablet-Computer zustimmen. Der Kunde kann die Verbindung jederzeit per Tastendruck beenden. Ein Erfolg der Beratung wird durch die Telekom nicht geschuldet.

5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- b) Der Telekom ist für den PC/Notebook bzw. das Smartphone/ Tablet-Computer die Fernbetreuung über einen Remotezugang zu gestatten und die notwendigen Zugangsdaten zur Einwahl zur Verfügung zu stellen.
- c) Der Telekom sind vom Kunden auf seine Kosten die bei ihm benötigten Telekommunikationsanschlüsse einschließlich Equipment für den Remotezugang bereit zu stellen.
- d) Im Störfall ist der PC/Notebook bzw. das Smartphone/ Tablet-Computer auf Anforderung der Telekom an den benötigten Telekommunikationsanschluss bzw. Internet-Zugang zur Fernbetreuung über den Remotezugang anzuschalten.
- e) Der Kunde hat seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Ist der Kunde Unternehmer, so hat er eine tägliche Datensicherung vorzunehmen.

6 Entgelt

- 6.1 Die Leistungen sind entgeltfrei.

7 Beanstandungen

Beanstandungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Preise der Telekom sind umgehend nach Zugang der Rechnung an die Telekom zu richten. Beanstandungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei der Telekom eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung; die Telekom wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

8 Vertraulichkeit

- 8.1 Die Telekom verpflichtet sich, vom Kunden anvertraute Informationen (Betriebsgeheimnisse etc.) vertraulich zu behandeln. Diese Informationen werden weder offenbart noch sonst zugänglich gemacht und nur für den vereinbarten Zweck verwendet. Die Telekom ist berechtigt, vertrauliche Informationen an Subunternehmer weiterzugeben, wenn diese zu entsprechender Vertraulichkeit verpflichtet wurden.
- 8.2 Als anvertraut gelten die Kenntnisse, die die Telekom bei der Erbringung von Leistungen für den Kunden gewinnt und die Tatsache der Leistungserbringung für den Kunden sowie deren Ergebnisse.

9 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Leistungsbeschreibungen und Preise

Beabsichtigt die Telekom Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Leistungsbeschreibungen oder der Preise, so werden die Änderungen dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Bei Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Leistungsbeschreibung oder bei Preiserhöhungen steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu. Erfolgt seitens des Kunden innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung keine Kündigung in Textform, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens

Vertragsbestandteil. Die Telekom wird den Kunden auf diese Folge in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

10 Haftung und Gewährleistung

Die Telekom haftet nur im Falle von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und Arglist,

12 Vertragslaufzeit

Digital School Service S, Digital School Service M und Digital School Service L wird für eine feste Laufzeit von 12 Monaten überlassen. Danach endet der Vertrag über die entgeltfreie Nutzung.

13 Höhere Gewalt

- 13.1 Für Ereignisse höherer Gewalt, die der Telekom die vertragliche Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die Telekom nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo, Epidemien, Pandemien oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.
- 13.2 Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die Telekom auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.
- 13.3 Jede Partei wird alles in ihren Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen worden sind, zu mindern. Die von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich schriftlich anzeigen.
- 13.4 Wenn ein Ereignis höherer Gewalt länger als 30 Tage andauert, kann jede Partei diese Vereinbarung ohne jegliche Haftung oder Kosten beenden, wenn der jeweiligen Partei ein Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist. Bereits angefallene Kosten oder bereits erbrachte Leistungen sind jedoch von der auftraggebenden Partei zu bezahlen.

14 Sonstige Bedingungen

- 14.1 Die Telekom ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. Die Telekom haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.
- 14.2 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger Zustimmung in Textform der Telekom auf einen Dritten übertragen.
- 14.3 Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragspartner gilt deutsches Recht.
- 14.4 Vertragsbezogene Mitteilungen sendet die Telekom dem Kunden unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen nach Wahl der Telekom an die vom Kunden benannte Postanschrift oder E-Mail-Adresse.
- 14.5 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Bonn. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.