

DG-AGB-003 – Besondere Geschäftsbedingungen für Datensicherung und Datenrettung

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für Datensicherung und Datenrettung (DG-AGB-003) regeln ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DGDATA Datentechnik GmbH (DG-AGB-001) die Erbringung von Leistungen im Bereich der Datensicherung, Datenwiederherstellung und Datenrettung.

Sie berücksichtigen die besonderen technischen und tatsächlichen Gegebenheiten bei der Verarbeitung beschädigter, fehlerhafter oder anderweitig beeinträchtigter Datenträger sowie die hiermit verbundenen Unsicherheiten hinsichtlich des Umfangs und der Wiederherstellbarkeit von Daten.

Ziel der Leistungen ist die Durchführung fachgerechter Maßnahmen nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik unter Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten des jeweiligen Einzelfalls. Der Umfang der tatsächlich wiederherstellbaren oder gesicherten Daten hängt insbesondere vom Zustand des Datenträgers, der Art des Schadens sowie der Beschaffenheit der gespeicherten Daten ab.

§ 1 Geltungsbereich und Verhältnis zur DG-AGB-001

(1) Diese Besonderen Geschäftsbedingungen (DG-AGB-003) gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DGDATA Datentechnik GmbH (DG-AGB-001) für sämtliche Verträge über Leistungen der Datensicherung, Datenwiederherstellung und Datenrettung.

(2) Die DG-AGB-003 finden ausschließlich Anwendung, soweit Leistungen nach Absatz 1 Vertragsgegenstand sind. Für alle übrigen Leistungen gelten die jeweils hierfür vorgesehenen Besonderen Geschäftsbedingungen des DGOS-Vertragswerks, soweit deren Anwendbarkeit vereinbart ist.

(3) Die DG-AGB-003 ergänzen die Regelungen der DG-AGB-001. Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende oder ergänzende Regelungen enthalten, gehen die Bestimmungen der DG-AGB-003 für ihren jeweiligen Anwendungsbereich vor.

§ 2 Leistungsumfang

(1) Die Leistungen der DGDATA Datentechnik GmbH umfassen, soweit vertraglich vereinbart, insbesondere Maßnahmen der Datensicherung, Datenwiederherstellung und Datenrettung an digitalen Speichermedien, Speichersystemen oder sonstigen Datenträgern.

(2) Datensicherung im Sinne dieser Geschäftsbedingungen ist die Erstellung einer Kopie vorhandener Daten zum Zweck ihrer späteren Wiederherstellung oder Archivierung. Der Leistungsumfang richtet sich nach der vertraglichen Vereinbarung sowie den technischen Gegebenheiten des jeweiligen Systems.

(3) Datenwiederherstellung umfasst Maßnahmen zur Wiederherstellung von Daten, die aufgrund logischer Fehler, fehlerhafter Konfigurationen, versehentlicher Löschung, Softwarefehler oder vergleichbarer Ursachen nicht mehr ordnungsgemäß verfügbar sind.

(4) Datenrettung umfasst Maßnahmen zur Wiedergewinnung von Daten aus beschädigten, gestörten oder anderweitig beeinträchtigten Datenträgern oder Speichersystemen, insbesondere bei physikalischen oder elektronischen Defekten, soweit eine technische Bearbeitung nach dem Stand der Technik möglich erscheint.

(5) Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung, dem erteilten Auftrag sowie den Ergebnissen einer gegebenenfalls durchgeführten Diagnose.

§ 3 Annahme von Datenträgern

(1) Datenträger und Speichersysteme werden zur Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen in dem Zustand entgegengenommen, in dem sie sich bei Übergabe befinden. Eine Prüfung ihres technischen Zustands erfolgt, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, erst im Rahmen der Diagnose oder Leistungserbringung.

(2) Der Kunde hat erkennbare Beschädigungen, bereits durchgeführte Eingriffe, frühere Wiederherstellungs- oder Rettungsversuche sowie sonstige ihm bekannte Umstände mitzuteilen, die für die Durchführung der beauftragten Leistungen von Bedeutung sein können.

(3) Die Annahme eines Datenträgers oder Speichersystems begründet keine Aussage über dessen technische Bearbeitbarkeit, den Zustand der gespeicherten Daten oder die Erfolgsaussichten der beauftragten Leistung.

(4) Die DGDATA Datentechnik GmbH ist berechtigt, die Annahme eines Datenträgers oder Speichersystems abzulehnen, wenn dessen Zustand eine Bearbeitung nach fachlicher Einschätzung unzumutbar erscheinen lässt oder gesetzliche Vorschriften der Durchführung entgegenstehen. Bereits bestehende gesetzliche oder vertragliche Rechte der Vertragsparteien bleiben unberührt.

§ 4 Diagnose

(1) Soweit vertraglich vereinbart oder zur Beurteilung des Datenträgers erforderlich, führt die DGDATA Datentechnik GmbH eine technische Diagnose durch. Diese dient der Feststellung des Zustands des Datenträgers oder Speichersystems sowie der Einschätzung der technischen Möglichkeiten einer Datensicherung, Datenwiederherstellung oder Datenrettung.

(2) Gegenstand der Diagnose ist insbesondere die Ermittlung der Art und des Umfangs vorhandener Schäden oder Störungen sowie – soweit technisch möglich – eine Einschätzung der Erfolgsaussichten und des voraussichtlichen Aufwands der beauftragten Leistung.

(3) Die im Rahmen der Diagnose gewonnenen Erkenntnisse beruhen auf dem zum Zeitpunkt der Untersuchung feststellbaren technischen Zustand des Datenträgers oder Speichersystems. Später erkannte oder während der Bearbeitung auftretende Umstände können zu einer abweichenden technischen Bewertung führen.

(4) Die Durchführung der Diagnose begründet weder eine Verpflichtung zur Durchführung einer weitergehenden Leistung noch eine Zusage über Art, Umfang oder Erfolg einer Datensicherung, Datenwiederherstellung oder Datenrettung. Die Durchführung der Diagnose kann auch dann eine abgeschlossene vertragliche Leistung darstellen, wenn anschließend keine Datensicherung, Datenwiederherstellung oder Datenrettung erfolgt.

§ 5 Datensicherung

(1) Die Datensicherung umfasst die Erstellung einer oder mehrerer Kopien der auf dem beauftragten Datenträger oder Speichersystem vorhandenen und im Rahmen der vereinbarten Leistung zugänglichen Daten.

(2) Der Umfang der Datensicherung richtet sich nach der vertraglichen Vereinbarung sowie den technischen Gegebenheiten des jeweiligen Datenträgers oder Speichersystems. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, besteht keine Verpflichtung zur inhaltlichen Prüfung, Sortierung, Bereinigung oder Plausibilitätskontrolle der gesicherten Daten.

(3) Sind einzelne Datenbereiche aufgrund technischer Defekte, bestehender Verschlüsselung, Zugriffsbeschränkungen oder sonstiger technischer Umstände nicht zugänglich, beschränkt sich die Datensicherung auf die im Rahmen der technischen Möglichkeiten erreichbaren Daten.

(4) Die Erstellung einer Datensicherung begründet keine Aussage über die Vollständigkeit, Integrität oder Verwendbarkeit der gesicherten Daten, soweit diese Eigenschaften bereits vor Beginn der Leistung beeinträchtigt waren oder während der Durchführung aufgrund des Zustands des Datenträgers technisch nicht überprüft werden konnten.

(5) Die Art des Sicherungsmediums sowie das Format der Bereitstellung der gesicherten Daten richten sich nach der vertraglichen Vereinbarung oder, soweit eine solche nicht besteht, nach den berechtigten Interessen beider Vertragsparteien unter Berücksichtigung der technischen Gegebenheiten.

§ 6 Datenwiederherstellung

(1) Die Datenwiederherstellung umfasst Maßnahmen zur Wiederherstellung von Daten, die infolge logischer Fehler, versehentlicher Löschung, fehlerhafter System- oder Softwarekonfigurationen, Dateisystemfehlern oder vergleichbarer Ursachen nicht mehr ordnungsgemäß verfügbar sind.

(2) Die Auswahl der zur Datenwiederherstellung eingesetzten Verfahren erfolgt unter Berücksichtigung des Schadensbildes sowie des anerkannten Standes der Technik. Ein Anspruch auf den Einsatz bestimmter technischer Verfahren oder Werkzeuge besteht nur, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde.

(3) Soweit dies zur Durchführung der Datenwiederherstellung erforderlich ist, kann die Bearbeitung auf Kopien des ursprünglichen Datenbestands oder auf hierfür erstellten Arbeitskopien erfolgen. Der Originaldatenträger wird nur bearbeitet, soweit dies technisch erforderlich oder ausdrücklich vereinbart ist.

(4) Ergibt sich während der Durchführung der Datenwiederherstellung, dass der Ausfall ganz oder teilweise auf physische oder elektronische Schäden des Datenträgers zurückzuführen ist,

kann eine Fortsetzung der Arbeiten im Rahmen einer Datenrettung erforderlich werden. Hierüber wird der Kunde informiert; die Durchführung weitergehender Leistungen setzt eine entsprechende vertragliche Grundlage voraus.

§ 7 Datenrettung

(1) Die Datenrettung umfasst Maßnahmen zur Wiedergewinnung von Daten aus beschädigten, gestörten oder anderweitig beeinträchtigten Datenträgern oder Speichersystemen, soweit eine technische Bearbeitung nach dem Stand der Technik möglich erscheint.

(2) Art und Umfang der zur Datenrettung erforderlichen technischen Maßnahmen richten sich nach dem Zustand des Datenträgers oder Speichersystems sowie den im Rahmen der Diagnose oder während der Bearbeitung gewonnenen Erkenntnissen.

(3) Die Durchführung der Datenrettung kann Eingriffe in den Datenträger oder dessen Komponenten erfordern. Solche Maßnahmen werden nur vorgenommen, soweit sie nach fachlicher Beurteilung zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlich sind.

(4) Aufgrund des Zustands beschädigter Datenträger kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich deren technischer Zustand während oder infolge der Bearbeitung trotz fachgerechter Durchführung der Arbeiten weiter verschlechtert oder eine weitere Datengewinnung unmöglich wird. Dies gilt insbesondere, wenn bereits vor Beginn der Bearbeitung Beschädigungen, Materialermüdungen oder sonstige technische Defekte vorlagen.

(5) Ergibt sich während der Datenrettung, dass einzelne Datenbereiche technisch nicht wiedergewonnen werden können, wird die Datenrettung hinsichtlich der im Rahmen der technischen Möglichkeiten erreichbaren Daten fortgeführt, sofern dem keine abweichende Vereinbarung oder berechnigte Interessen des Kunden entgegenstehen.

§ 8 Erfolgsaussichten und Erfolgsgrenzen

(1) Die Erfolgsaussichten einer Datensicherung, Datenwiederherstellung oder Datenrettung hängen insbesondere vom Zustand des Datenträgers oder Speichersystems, der Art und dem Umfang der vorhandenen Schäden, dem Zustand der gespeicherten Daten sowie weiteren technischen Gegebenheiten des Einzelfalls ab.

(2) Soweit im Rahmen einer Diagnose oder während der Leistungserbringung eine Einschätzung der Erfolgsaussichten erfolgt, handelt es sich um eine fachliche Bewertung auf Grundlage der zu diesem Zeitpunkt verfügbaren technischen Erkenntnisse. Eine solche Einschätzung stellt keine Beschaffenheitsvereinbarung und keine Garantie für den Eintritt eines bestimmten Erfolgs dar.

(3) Kann eine vollständige Wiederherstellung oder Wiedergewinnung der Daten technisch nicht erreicht werden, gilt die Leistung nicht allein deshalb als mangelhaft, sofern die DGDATA Datentechnik GmbH die vereinbarten Leistungen fachgerecht und entsprechend dem anerkannten Stand der Technik erbracht hat. Gesetzliche Mängelrechte bleiben unberührt.

(4) Eine teilweise Sicherung, Wiederherstellung oder Wiedergewinnung von Daten kann eine vertragsgemäße Leistung darstellen, wenn eine weitergehende Leistung aus technischen Gründen nicht möglich ist und die vereinbarte Leistung im Übrigen fachgerecht erbracht wurde.

(5) Ergibt sich im Verlauf der Leistungserbringung, dass eine Datensicherung, Datenwiederherstellung oder Datenrettung nach dem anerkannten Stand der Technik nicht oder nur mit einem Aufwand möglich wäre, der in einem offensichtlichen Missverhältnis zum angestrebten Erfolg steht, informiert die DGDATA Datentechnik GmbH den Kunden hierüber. Über die Fortsetzung oder Beendigung der Arbeiten entscheiden die Vertragsparteien auf Grundlage der vertraglichen Vereinbarungen.

§ 9 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat der DGDATA Datentechnik GmbH die für die Durchführung der beauftragten Leistung erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, soweit ihm diese bekannt oder für ihn mit zumutbarem Aufwand feststellbar sind. Hierzu gehören insbesondere Angaben zum Schadensbild, zu bereits vorgenommenen Eingriffen am Datenträger oder Speichersystem sowie zu sonstigen Umständen, die für die technische Bearbeitung von Bedeutung sein können.

(2) Soweit für die Durchführung der Leistung erforderlich, hat der Kunde erforderliche Zugangsdaten, Authentifizierungsmerkmale, Entschlüsselungsinformationen oder vergleichbare Informationen rechtzeitig bereitzustellen, sofern ihm diese zur Verfügung stehen und ihre Weitergabe rechtlich zulässig ist.

(3) Der Kunde hat die DGDATA Datentechnik GmbH unverzüglich zu informieren, wenn sich während der Vertragsdurchführung Umstände ergeben oder bekannt werden, die Einfluss auf die Durchführung der beauftragten Leistung haben können.

(4) Soweit die Mitwirkung des Kunden für die Durchführung der beauftragten Leistung erforderlich ist und trotz entsprechender Aufforderung nicht oder nicht rechtzeitig erfolgt, können sich hieraus Auswirkungen auf die Durchführung, den Umfang oder das Ergebnis der Leistung ergeben. Weitergehende gesetzliche Rechte der Vertragsparteien bleiben unberührt.

§ 10 Datenschutz und Vertraulichkeit

(1) Soweit im Rahmen der Datensicherung, Datenwiederherstellung oder Datenrettung personenbezogene Daten oder sonstige vertrauliche Informationen verarbeitet werden, erfolgt dies ausschließlich im zur Durchführung der beauftragten Leistung erforderlichen Umfang und unter Beachtung der jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften.

(2) Die DGDATA Datentechnik GmbH trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der im Rahmen der Leistung verarbeiteten Daten nach Maßgabe der gesetzlichen Anforderungen zu gewährleisten.

(3) Soweit die Durchführung der beauftragten Leistung die Erstellung technischer Arbeitskopien oder temporärer Datenbestände erfordert, dürfen diese ausschließlich für die Durchführung der vereinbarten Leistung verwendet werden. Sie werden nach Abschluss der Leistung und Ablauf gesetzlicher oder vertraglicher Aufbewahrungspflichten gelöscht oder datenschutzgerecht vernichtet, soweit keine berechtigten Interessen des Kunden oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

(4) Mitarbeitende sowie sonstige mit der Leistungserbringung betraute Personen werden, soweit gesetzlich erforderlich, auf die Vertraulichkeit und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen verpflichtet.

(5) Soweit für die Durchführung der beauftragten Leistung eine Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten nach den datenschutzrechtlichen Vorschriften erforderlich ist, werden die Vertragsparteien diese vor Beginn der entsprechenden Verarbeitung abschließen.

§ 11 Umgang mit Zugangsdaten

(1) Soweit für die Durchführung der beauftragten Leistung erforderlich, kann der Kunde der DGDATA Datentechnik GmbH Zugangsdaten, Passwörter, PINs, Entschlüsselungsschlüssel, Authentifizierungsmerkmale oder vergleichbare Informationen zur Verfügung stellen.

(2) Überlassene Zugangsdaten werden ausschließlich zum Zweck der Durchführung der beauftragten Leistung verwendet. Eine Nutzung zu anderen Zwecken erfolgt nicht, sofern sie nicht gesetzlich zulässig oder vom Kunden ausdrücklich veranlasst ist.

(3) Die DGDATA Datentechnik GmbH trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um überlassene Zugangsdaten vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

(4) Nach Abschluss der beauftragten Leistung werden überlassene Zugangsdaten gelöscht oder datenschutzgerecht vernichtet, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder sonstigen rechtlichen Verpflichtungen einer Löschung entgegenstehen.

(5) Ist die Durchführung der beauftragten Leistung ohne erforderliche Zugangsdaten oder Entschlüsselungsinformationen ganz oder teilweise nicht möglich, richtet sich der Umfang der Leistung nach den tatsächlich bestehenden technischen Möglichkeiten. Gesetzliche Rechte der Vertragsparteien bleiben unberührt.

§ 12 Herausgabe der Daten

(1) Soweit im Rahmen der beauftragten Leistung Daten gesichert, wiederhergestellt oder gerettet werden konnten, werden diese dem Kunden in der vertraglich vereinbarten Form zur Verfügung gestellt.

(2) Soweit keine Vereinbarung über die Art der Bereitstellung besteht, erfolgt die Herausgabe auf einem geeigneten Datenträger oder durch eine geeignete elektronische Übertragungsmöglichkeit unter Berücksichtigung der technischen Gegebenheiten und der berechtigten Interessen beider Vertragsparteien.

(3) Die Herausgabe umfasst ausschließlich die im Rahmen der beauftragten Leistung tatsächlich gesicherten, wiederhergestellten oder geretteten Daten. Eine inhaltliche Prüfung, Vervollständigung, Rekonstruktion oder Aufbereitung der Daten ist nur geschuldet, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde.

(4) Vom Kunden überlassene Datenträger werden nach Abschluss der beauftragten Leistung entsprechend der vertraglichen Vereinbarung zurückgegeben oder, soweit vereinbart oder gesetzlich zulässig, datenschutzgerecht gelöscht oder vernichtet.

(5) Stellt die DGDATA Datentechnik GmbH für die Herausgabe der Daten einen neuen Datenträger zur Verfügung, richtet sich dessen Art und Beschaffenheit nach der vertraglichen Vereinbarung oder, soweit eine solche nicht besteht, nach den Anforderungen der beauftragten Leistung.

(6) Verlangt der Kunde nach erfolgter Herausgabe weitere Kopien oder eine erneute Bereitstellung der Daten, handelt es sich hierbei um eine gesonderte Leistung, soweit nicht vertraglich etwas anderes vereinbart wurde.

§ 13 Vergütung

(1) Die Vergütung für Leistungen nach diesen Besonderen Geschäftsbedingungen richtet sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung.

(2) Diagnoseleistungen können auch dann gesondert vergütungspflichtig sein, wenn im Anschluss keine Datensicherung, Datenwiederherstellung oder Datenrettung durchgeführt wird, sofern dies vertraglich vereinbart wurde.

(3) Ergeben sich während der Durchführung der beauftragten Leistung aufgrund des technischen Zustands des Datenträgers oder Speichersystems Umstände, die einen gegenüber der ursprünglichen Beauftragung wesentlich erweiterten oder technisch abweichenden Leistungsumfang erforderlich machen, informieren die Vertragsparteien hierüber. Eine Durchführung der weitergehenden Leistungen setzt eine entsprechende vertragliche Vereinbarung voraus.

(4) Die Bereitstellung neuer Datenträger, besonderer Speichermedien oder sonstiger zur Herausgabe der Daten erforderlicher Materialien ist nur Bestandteil der Vergütung, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde.

(5) Soweit Leistungen nur teilweise erbracht werden können, richtet sich die Vergütung nach der vertraglichen Vereinbarung sowie den gesetzlichen Vorschriften.

§ 14 Haftungsbesonderheiten

(1) Die besonderen technischen Risiken einer Datensicherung, Datenwiederherstellung oder Datenrettung, insbesondere bei bereits beschädigten oder beeinträchtigten Datenträgern oder Speichersystemen, sind bei der Beurteilung der ordnungsgemäßen Leistungserbringung zu berücksichtigen.

(2) Eine technisch bedingte Unmöglichkeit der vollständigen Sicherung, Wiederherstellung oder Wiedergewinnung von Daten begründet für sich allein keine Pflichtverletzung, sofern die DGDATA Datentechnik GmbH die beauftragte Leistung fachgerecht und entsprechend dem anerkannten Stand der Technik erbracht hat.

(3) Die Beurteilung, ob eine Leistung fachgerecht erbracht wurde, richtet sich nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung anerkannten technischen Regeln sowie den Umständen des jeweiligen Einzelfalls.

(4) Im Übrigen gelten für die Haftung der Vertragsparteien ausschließlich die Regelungen der DG-AGB-001 sowie die gesetzlichen Vorschriften.

§ 15 Schlussbestimmungen

- (1) Diese Besonderen Geschäftsbedingungen ergänzen die DG-AGB-001 ausschließlich für Leistungen der Datensicherung, Datenwiederherstellung und Datenrettung.
- (2) Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen keine abweichenden Regelungen enthalten, gelten die Bestimmungen der DG-AGB-001 ergänzend.