

# Nutzungsbedingungen für die Lösung Airwatch Mobile Device Management (MDM) von Magenta Business

der **T-Mobile Austria GmbH**  
Rennweg 97-99  
1030 Wien

Gültig für neu abgeschlossene Verträge sowie  
Vertragsverlängerungen ab 6. Mai 2019.

## Inhaltsverzeichnis

<b>I. Nutzungsbedingungen für die Lösung Airwatch Mobile Device Management (MDM) von Magenta Business .....</b>	<b>3</b>
1 Nutzungsrechte .....	3
2 Teilnahmevoraussetzungen.....	3
3 Datenschutz.....	3
4 Leistungsumfang.....	3
5 Entstörung .....	3
6 Entstörungsfrist .....	3
7 Pflichten des Nutzers .....	3
8 Haftung des Nutzers.....	4
9 Gewährleistung.....	4
10 Abnahme.....	4
11 Fristen zur Fehlerbeseitigung .....	5
12 Sonstiges .....	5

# I. Nutzungsbedingungen für die Lösung Airwatch Mobile Device Management (MDM) von Magenta Business

Die angeführte Lösung Airwatch Mobile Device Management (in der Folge Lösung) ermöglicht es Unternehmen auf einfache Weise Ihre Mobilien Endgeräte (hauptsächlich Smartphones) zentral und sicher zu verwalten und zu konfigurieren. Die Details dieser Lösungen sind in den Leistungsbeschreibungen als Teil Ihres Angebotes geregelt.

T-Mobile Austria ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern, wir werden Sie darüber in geeigneter Art und Weise verständigen. Sie besitzen ein außerordentliches Kündigungsrecht, wenn eine Änderung zu Ihrem Nachteil erfolgt. Änderungen gelten als genehmigt, wenn Sie diesen nicht innerhalb von 14 Tagen schriftlich widersprechen.

## 1 Nutzungsrechte

Auf Grundlage dieser Nutzungsbedingungen räumen wir Ihnen ein zeitlich unbefristetes, nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Lösung ein. Sie sind berechtigt, Kopien der Software zu machen, die für Training, Datensicherung und Archivierung erforderlich sind.

Für die Nutzung der Software gelten die Original Lizenzbedingungen des Herstellers. Diese sind Ihrem Angebot beigefügt. Mit Nutzung der Software bestätigen Sie, dass Sie diese Nutzungsbedingungen und die Lizenzbedingungen gelesen haben und mit diesen einverstanden sind.

## 2 Teilnahmevoraussetzungen

Die Lösung können Sie in Verbindung mit einem aufrechten Vertrag über T-Mobile Telekommunikationsdienstleistungen nutzen. Ein bestehender Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen ist aber keine unbedingte Voraussetzung. Technische Voraussetzung ist ein bestehender Internetanschluss.

## 3 Datenschutz

Sie verpflichten sich zur Einhaltung der einschlägigen Bestimmungen des DatenschutzG 2000 (BGBl. 165/1999) in der jeweils geltenden Fassung. Die personenbezogenen Daten werden streng vertraulich behandelt. Personenbezogene Daten werden von T-Mobile Austria nur erhoben falls und soweit dies für die Nutzung der Lösung erforderlich ist, es gilt der freiwillige Code of Conduct der Deutschen Telekom AG – Gruppe, ersichtlich unter [www.magenta.at](http://www.magenta.at). Sie werden T-Mobile Austria bei jeder Inanspruchnahme wegen eines Verstoßes Ihrerseits gegen die vorgenannten gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen in jedem Fall vollkommen schad- und klaglos halten.

Mit Beauftragung der Lösung stimmen Sie der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten ausdrücklich zu und erklären, dass Sie über konkrete Angebote, Werbeaktionen und

Kooperationen auch telefonisch, per e-mail und SMS kontaktiert werden möchten. Sie können Ihre Zustimmung mit Wirkung für die Zukunft jederzeit widerrufen.

## 4 Leistungsumfang

Innerhalb der ersten 12 Monate werden im Rahmen der inkludierten Wartung und des Supports kostenlos:

- Aufgetretene Fehler in der Software beheben (Bug fixing) und
- kleine Software-Updates innerhalb einer Versionsnummer (bspw.5.2 auf 5.3)

zur Verfügung gestellt.

Die Details der Lösung sind in der Ihrem persönlichen Angebot beiliegenden Leistungsbeschreibung dargestellt.

Darüber hinausgehende Wartungsdienste sind nicht Bestandteil Ihres Angebotes. Sie können solche aber gesondert bestellen. Informationen dazu finden Sie unter [www.magenta.at](http://www.magenta.at) oder erfahren Sie bei Ihrem persönlichen Magenta Business Betreuer.

## 5 Entstörung

Anfragen und Anliegen vom/von Kundenadministrator(en) nimmt T-Mobile Austria täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr telefonisch über die Magenta Business Serviceline (0676/20333) oder per Fax (0676/20334) entgegen. Störungsmeldungen dürfen ausschließlich vom/von Kundenadministrator(en) telefonisch erfolgen. Die Servicebereitschaft ist werktags: montags bis donnerstags von 8.00 bis 18.00 Uhr, freitags von 8.00 bis 16.00 Uhr. Die durchschnittliche Schnelligkeit der Annahme Ihres Telefonanrufes durch Service MitarbeiterInnen von T-Mobile Austria liegt bei weniger als 30 Sekunden.

## 6 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags bis donnerstags von 8.00 bis 18:00 Uhr, freitags von 8.00 bis 16:00 Uhr) eingehen, wird sich T-Mobile Austria bemühen, die Störung, soweit diese im Wirkungsbereich von T-Mobile Austria liegt, innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden zu beseitigen. Sollte eine Entstörung innerhalb der angegebenen Entstörungsfrist nicht möglich sein, so wird der Kunde rechtzeitig durch T-Mobile Austria mit Zeitangabe der voraussichtlichen Störungsbehebung verständigt. Bei Störungen, die nicht im Wirkungsbereich von T-Mobile Austria liegen, strebt T-Mobile Austria eine raschest mögliche Entstörung an. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 16.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 8.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen Samstag, Sonntag oder einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

## 7 Pflichten des Nutzers

Sie haben die für Sie eingerichteten Zugangsdaten und Passwörter geheim zu halten und haften für die unbefugte oder missbräuchliche Nutzung der Zugangsdaten, sofern Sie diese zu vertreten haben. Sie sind verpflichtet, uns bei Verdacht des Missbrauchs Ihrer Zugangsdaten unverzüglich zu verständigen. Die Geltendmachung von Ansprüchen gegen uns und unsere Subunternehmer in diesem Zusammenhang wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Sie werden uns in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten kostenfrei in angemessenem Umfang unterstützen. Sie werden in diesem Zusammenhang insbesondere:

- einen Verantwortlichen benennen, der alle in Zusammenhang mit der Nutzung der gegenständlichen Lösung erforderlichen Entscheidungen selbst treffen darf oder innerhalb des notwendigen Zeitraumes diese erforderlichen Entscheidungen einholen kann.
- bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und uns, oder unserem beauftragten Subunternehmer den Fehler unter Angabe von zweckdienlichen Informationen zur Kenntnis bringen.
- uns oder unseren beauftragten Subunternehmer im Rahmen Ihrer Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen.
- uns oder unseren beauftragten Subunternehmer im Falle einer Vorortanalyse Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die betroffenen Programme gespeichert sind.
- Alle im Zusammenhang mit den am Rechenzentrum laufenden Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit einem vertretbaren Aufwand ermöglichen
- Sie verpflichten sich, bei der Durchführung der technischen Dienstleistungen mit T-Mobile Austria zusammenzuarbeiten und uns zu unterstützen sowie die erforderlichen Mittel zur Verfügung zu stellen, damit wir unsere Pflichten Ihnen gegenüber erfüllen können. Dies kann die Verfügbarkeit einer Online Verbindung zu Ihrer IT-Umgebung, Zugang zu Ihren Daten und zu erforderlichen Informationen und/oder die Verfügbarkeit von unterstützenden Materialien beinhalten. Investitionen sind hiervon ausgenommen.
- Ihre Daten können bei der Bereitstellung der Lösung sowohl im Vor Ort Service als auch über Datenfernverbindung verändert oder beschädigt werden. Um Schäden an Ihren Daten zu vermeiden sind Sie verpflichtet, geeignete Maßnahmen zur Trennung und Sicherung der Systeme vor solchen Arbeiten zu ergreifen. (z.B. BACKUP).
- Sie erklären sich damit einverstanden, die unter diesem Vertrag gelieferten Produkte nicht zu verändern bzw. während der Erbringung der Leistung keine Korrekturen daran vorzunehmen, es sei denn, wir haben vorher die schriftliche Zustimmung dazu erteilt. Wird nach unserer Ansicht durch unbefugte Änderungen, Zusätze, Einstellungen oder Reparaturen an den Produkten unsere Fähigkeit zum Erbringen der Technical Services wesentlich und erheblich beeinträchtigt, behalten wir uns das Recht auf sofortige schriftliche Kündigung diese Vertrages vor.
- Ihnen ist bekannt, dass wir unsere Leistungen und Services nicht für gefährliche Umgebungen, die eine ausfallsichere Leistungsfähigkeit erfordern zur Verfügung stellen, wie z.B. im Betrieb nuklearer Einrichtungen, im Flugverkehr, Lebenserhaltung- oder Waffensysteme, bei denen ein Ausfall der Systeme unmittelbar zu Tod, Körperverletzung oder schwerem Sach- oder Umweltschaden führen könnte.

- Sie sind verpflichtet uns umgehend darüber zu informieren, wenn Sie den Einsatz unserer Services in diesen Bereichen planen.
- Wir erbringen Teile unserer Services einschließlich des Vor-Ort-Service, mittels unseres Subunternehmers SCHIFFL INFORMATION TECHNOLOG AUSTRIA GMBH. Indem Sie diese Nutzungsbedingungen akzeptieren, stimmen Sie dem Einsatz dieses Subunternehmers zu. Wir werden sie informieren, wenn wir weitere Subunternehmer beauftragen.

Erbringen Sie diese Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstehenden Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwand etc.) von Ihnen zu tragen.

## 8 Haftung des Nutzers

Sie haften für sämtliche Nachteile, die uns oder unserem oben genannten Subunternehmer aus einer von Ihnen zu vertretenden missbräuchlichen Verwendung Ihrer Zugangsdaten entstehen und halten T-Mobile Austria diesbezüglich schad- und klaglos. Diese Haftung beinhaltet auch sonstige Aufwendungen wie etwa Anwaltskosten.

## 9 Gewährleistung

Unsere auf Basis dieser Nutzungsbedingungen erbrachten Dienstleistungen stellen wir Ihnen „as is“ („wie sie liegen und stehen“) bereit. Wir gewährleisten daher insbesondere nicht, dass die von uns auf Grundlage dieser Nutzungsbedingungen angebotenen Dienstleistungen für einen bestimmten Zweck geeignet oder frei von Rechten Dritter sind. Wir werden alle wirtschaftlich vertretbaren Maßnahmen zur Sicherheit der von uns angebotenen Dienste ergreifen, können aber keine Verantwortung für die Wirksamkeit von uns getroffener Sicherheitsvorkehrungen übernehmen.

Wir leisten keine Gewähr dafür, dass die von uns angebotenen Dienstleistungen durchgehend und fehlerfrei funktionieren und dass in Zusammenhang mit der Nutzung dieser Dienstleistungen zur Verfügung gestellten Daten und Informationen vollständig, korrekt und aktuell sind. Wenn wir unsere Dienstleistungen vorübergehend aus Gründen der Reparatur, Wartung oder Verbesserung unterbrechen müssen, werden wir uns bemühen, Ihnen diese Dienstleistungen so rasch als möglich wieder mängelfrei zur Verfügung stellen zu können. Wir gewährleisten in keiner Weise, dass die von uns auf Basis dieser Nutzungsbedingungen angebotenen Dienstleistungen für einen bestimmten Zweck geeignet sind.

## 10 Abnahme

Die von uns bzw. unserem Subunternehmer zum vereinbarten Abnahmetermin bereitgestellte Lösung wird von Ihnen selbst abgenommen. Wir sind auf unseren Wunsch berechtigt, an dieser förmlichen Abnahme mitzuwirken. Die Abnahme von Einzelprojekten kann von Ihnen verweigert werden, wenn bei der Abnahme zumindest ein Fehler der Klasse 1 oder zumindest 2 Fehler der Klasse 2 festgestellt werden und diese nicht innerhalb der angemessenen nachstehend definierten Fristen beseitigt werden. Fehler der Klasse 3 hindern die Abnahme nicht, soweit die Lösung von Ihnen produktiv genutzt oder im Echtbetrieb betrieben wird, gelten die Leistungen in jedem Fall als abgenommen. Verzögert sich die Abnahme aus Gründen, die Sie zu vertreten haben, um mehr als 30 Tage, so gilt die Leistung ebenfalls als abgenommen. Eventuell bestehende Mängel werden im Wege der Gewährleistung behoben.

- 10.1 Fehler Klasse 1:  
Der Betrieb bzw. die Nutzung der erbrachten Leistungen ist nicht oder hinsichtlich wesentlicher Funktionen nicht möglich. (z.B.: schwerwiegender ablauftechnischer Fehler; wesentliche Funktionen sind nicht nutzbar; Fehler, die aufgrund einer fehlenden und/oder fehlerhaften Dokumentation die Nutzung der Leistungen unmöglich machen, fehlende und/oder fehlerhafte Dokumentation, usw.
- 10.2 Fehler Klasse 2:  
Der Betrieb bzw. die Nutzung der erbrachten Leistungen ist nicht möglich oder hinsichtlich wesentlicher Funktionen stark beeinträchtigt. (z.B.: signifikanter ablauftechnischer Fehler; wesentliche Funktionen sind stark beeinträchtigt; die Qualität der Leistung ist signifikant geringer als vereinbart; eine Umgehung des Fehlers ist nur mit einem unangemessen hohen Aufwand möglich; Fehler, die aufgrund einer fehlenden und/oder fehlerhaften Dokumentation die Nutzung der Leistungen stark eingeschränkt möglich machen, fehlende und/oder fehlerhafte Dokumentation, die die Nutzung der Leistung stark beeinträchtigt, usw.
- 10.3 Fehler Klasse 3:  
Leichte Fehler, die die Funktion oder die Qualität der Leistung nur geringfügig beeinflussen (z.B. fehlende oder fehlerhafte Dokumentationen von Bestandteilen der Leistung, formale Fehler in Dokumentationen etc.)

## 11 Fristen zur Fehlerbeseitigung

Die Fehlerbeseitigung vor Erklärung der Abnahme erfolgt gemäß den nachfolgend aufgeführten Fristen:

Fehler Klassen	Reaktionszeit	Fehlerbeseitigung
1	innerhalb 1 Stunde	innerhalb 2 Tage
2	innerhalb 4 Stunden	innerhalb 5 Tage
3	innerhalb 1 Tages	innerhalb 15 Tage

Die vorgenannten Fristen gelten nur dann, soweit der Fehler vor 16:00 Uhr (lokale Zeit des Geschäftssitzes des Auftraggebers) gemeldet werden; Fehler, welche danach gemeldet werden, gelten um 09:00 Uhr des darauf folgenden Tages als gemeldet.

## 12 Sonstiges

Soweit in diesen Nutzungsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist gelten die besonderen Vertragsbedingungen der T-Mobile Austria für Business Solution. Soweit im Rahmen der gegenständlichen Dienstleistung Telekommunikationsdienstleistungen erbracht werden gelten dafür die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen der T-Mobile Austria GmbH.