



Fernwartungsvereinbarung

Fernwartungsvereinbarung

1. Gegenstand der Fernwartungsvereinbarung

Die Vereinbarung umfasst die Regelung der vom Auftragnehmer durchzuführenden Fernwartungsarbeiten auf dem EDV-System des Auftraggebers, die zur Installation, Wartung oder erforderlich sind.

Die Fernwartung findet ausschließlich über die Fernwartungssoftware „PC Visit“ statt. Ein Anspruch auf eine Fernwartung wird durch diese Vereinbarung nicht begründet. Die Vereinbarung regelt die Rahmenbedingungen anlässlich einer Fernwartung.

2. Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Fernwartungsarbeiten nur durch autorisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auf das Datengeheimnis nach §5 Bundesdatenschutzgesetz verpflichtet sind, durchzuführen.

3. Allgemeine Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich, für Fernwartungssitzungen des Auftragnehmers nur die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellte Fernwartungssoftware zu verwenden, sowie Verbindungen hiermit ausschließlich zum Auftragnehmer herzustellen. Etwaige Schäden, die aus einer Verletzung dieser Pflicht entstehen, trägt der Auftraggeber. Soweit der Auftragnehmer grob fahrlässig oder vorsätzlich die Verursachung des Schadens mitverschuldet, bestimmt sich die Haftungsverteilung zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber nach § 254 BGB. Im Übrigen findet Ziffer 7 entsprechende Anwendung.

4. Zweckbindung

Personenbezogene Daten, die dem Auftragnehmer im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt werden, wird er nur für die Zwecke der Wartung verwenden. Eine Weitergabe der Daten an Dritte findet nicht statt.

5. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

5.1 Der Aufbau der Fernwartungsverbindung darf nur durch den Auftraggeber oder einen vom Auftragnehmer zuvor benannten Beauftragten erfolgen und Fernwartungsaufgaben nur begonnen werden, wenn der Auftraggeber oder ein von ihm benannter Beauftragter seine Zustimmung hierzu erteilt hat.

5.2 Die dem Fernwartungspersonal zur Durchführung der Fernwartungstätigkeiten gegebenenfalls offenbarten Passworte sind nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten unverzüglich zu ändern.

5.3 Die Fernwartungsaktivitäten des Auftragnehmers können vom Auftraggeber mit Datum und Uhrzeit automatisch protokolliert werden. Zusätzlich können die Fernwartungstätigkeiten auch vom Auftragnehmer protokolliert und in einer Datei aufgezeichnet werden.

5.4 Der Auftraggeber räumt dem Auftragnehmer nur die Zugriffsrechte ein, die zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten unerlässlich sind. Der Auftragnehmer wird von den ihm eingeräumten Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der Fernwartung unerlässlich notwendigen Umfang Gebrauch machen.

5.5 Der Auftraggeber eine ausreichende Sicherung seines EDV-Systems, insbesondere aktueller Virens Scanner und Firewall, sicherzustellen.

5.6 Der Auftraggeber ist berechtigt die Fernwartungsarbeiten von einem Kontrollbildschirm aus zu verfolgen und jederzeit abbrechen. Soweit der Auftragnehmer daran mitwirken muss, gewährleistet er, dass dies möglich ist. Zur Sicherung von Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität der übertragenen Daten erfolgt die Datenübertragung zwischen dem Fernwartungsrechner des Auftragnehmers und des Auftraggebers verschlüsselt. Nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich beendet.

5.7 Auftraggeber Daten, die der Auftragnehmer im Rahmen der Fernwartungstätigkeit erhalten hat, werden von dem Auftragnehmer unverzüglich gelöscht, wenn sie zur Durchführung der Fernwartung nicht mehr erforderlich sind. Daten die im Rahmen dieses Vertrages aufgezeichnet werden, sind hiervon ausgenommen.

5.8 Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftragnehmer erkennt an, dass der

Fernwartungsvereinbarung



Auftraggeber jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften, Betretungsrechten im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, etc..

6. Leistungen

Der Kunde ist berechtigt, zu den üblichen Geschäftszeiten den Fernwartungsservice in Anspruch zu nehmen.

6.1 Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- Installation der vertragsgegenständlichen Software
- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation der vertragsgegenständlichen Software
- Kostenpflichtige Durchführung der Installation der vertragsgegenständlichen Software auf Wunsch des Kunden
- Ersteinweisung in die Funktionsweise der vertragsgegenständlichen Software

6.2 Fehleranalyse

- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Anwendung
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen in der Anwendung

6.3 Fehlerbehebung an der Software

Sofern an der vertragsgegenständlichen Software Fehler auftreten, hat der Kunde uns über o.g. Kontaktmöglichkeit zu informieren. Die Fehler werden analysiert und soweit mittels Fernwartung technisch möglich, behoben durch:

- Benennung einer vorläufigen Umgehungsmöglichkeit
- die Überlassung von Updates auf separaten Datenträgern zur Fehlerbeseitigung oder ein
- Online-Update

7. Haftung

7.1. Der Auftragnehmer haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für zugesicherte Eigenschaften nach den gesetzlichen Vorschriften.

7.2. Die Haftung ist im Übrigen auf 1000 EUR beschränkt. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.

8. Sonstiges

Sind einzelne Bestimmungen der Vereinbarung unwirksam, so werden die übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt dann eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der von den Parteien gewollten am nächsten kommt; das gleiche gilt im Falle einer Lücke. Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarung bedürfen der Schriftform und, müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Gerichtsstand für beide Vertragsparteien ist der Sitz des Auftragnehmers.

Ergänzend gelten die Allgemeinen Servicebedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers.

9. Preise

15 Minuten :	11,25 € Netto	13,39 € Brutto
Rückruf/Min:	0,00 € Netto	0,00 € Brutto
Rückruf/Min Mobilfunk:	0,18 € Netto	0,22 € Brutto

Stand 03/2016