

# Auftrag zur EDV-Fernwartung

durch die DECODETRON Archiv-Service GmbH

Stand: 01.07.2010 / ITA1001801



Auftraggeber	Rechnungsempfänger (falls abweichend)	Auftragnehmer
Firma	Firma	DECODETRON Archiv-Service GmbH Service & Support Center
Zusatz	Zusatz	
Name	Name	Siemensstrasse 17 D-61449 Steinbach im Taunus
Strasse	Strasse	
PLZ, Ort	PLZ, Ort	Telefon +49 (0)6171 8977 0 Telefax +49 (0)6171 8977 999
Telefon	Telefon	Hotline +49 (0)700 7755 7766 * support@decodeatron.de
E-Mail	E-Mail	

## Fernwartungsbedingungen

Mit Ausführung des TeamViewer QS-Moduls und Bekanntgabe der ID und des Kennwortes akzeptieren Sie die folgenden Vereinbarung.

Sie stimmen zu, dass der Auftragnehmer DECODETRON Archiv-Service GmbH und die Gebietskörperschaft, Organisation, das Unternehmen oder die Privatperson für das Sie die Fernwartung initiieren, eine Fernwartungssitzung unter der Berücksichtigung dieser Bedingungen eröffnen.

### 1) Gegenstand der Vereinbarung

Die Fernwartung umfasst ausschließlich folgende Anwendungen, Verzeichnisse, Daten und Dienstleistungen: Betriebssystem Windows; Software die zur Nutzung unserer InetArchiv-Systeme geeignet ist (z.B. Browser); Software die zur Nutzung unserer CD-ROM-Archive geeignet ist; Sonstige (nach Absprache). Fernwartungssoftware: TeamViewer (weitere Informationen hierzu finden Sie unter <http://www.teamviewer.com/de>)

### 2) Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Fernwartungsarbeiten nur auf Weisung des Auftraggebers von hierzu autorisierten Mitarbeitern ordnungsgemäß durchführen zu lassen. Der Auftragnehmer begrenzt die Datenzugriffe und den Kreis der Daten des Auftraggebers einsehenden Mitarbeiter auf das Erforderliche.

Der Auftragnehmer lässt Fernwartungsarbeiten nur von solchen Personen durchführen, die auf das Datengeheimnis (§ 5 Bundesdatenschutzgesetz, § 6 Landesdatenschutzgesetz) verpflichtet und belehrt sind.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Fernwartung in sensiblen Bereichen, beispielsweise bei Daten, die einem Berufs- oder besonderen Amtsgeheimnis unterliegen, nur fest angestellte Mitarbeiter für die Fernwartungsarbeiten einzusetzen, die nach dem Verpflichtungsgesetz verpflichtet sind.

### 3) Unterauftragsverhältnisse

Die Einschaltung eines Subunternehmers bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung durch den Auftraggeber.

### 4) Zweckbindung

Personenbezogene, dienstliche und geschäftliche Daten, die dem Auftragnehmer im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags bekannt werden, darf der Auftragnehmer nur für Zwecke der Fernwartung verwenden. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte ist dem Auftragnehmer untersagt. Dies gilt insbesondere für Daten, die dem Auftragnehmer übermittelt werden oder die er vom DV-System des Auftraggebers abgezogen und auf sein eigenes kopiert hat.

### 5) Kontrollrecht des Auftraggebers

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das Recht ein, die Ordnungsmäßigkeit der Fernwartungsarbeiten zu kontrollieren. Dazu gestattet der Auftragnehmer dem

Datenschutzkontrollorgan des Auftraggebers, alle für die Erfüllung dieses Vertrages relevanten Räume, DV-Anlagen und Betriebsabläufe während der betriebsüblichen Zeiten zu überprüfen. Der Auftraggeber kann sich hierzu Dritter bedienen, trägt dann aber deren Kosten.

### 6) Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

Ohne eine aktive Freischaltung der Fernkontrolle seitens des Auftraggebers ist keine Fernwartung möglich. Die dazu verwendete Software ist so konfiguriert, dass eine aktive Freischaltung durch den Auftraggeber erforderlich ist.

Dem Auftragnehmer eingeräumte Zugriffsrechte gebraucht dieser nur in dem Umfang, wie es zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten unabdingbar ist.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Fernwartungsarbeiten von einem Kontrollbildschirm aus zu verfolgen und jederzeit abzubrechen. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass dies möglich ist.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Fernwartungsaktivitäten des Auftragnehmers mit Datum, Uhrzeit und Benutzerkennungen zu protokollieren und diese Protokolle für min. ein Jahr aufzubewahren. Ebenso erhält der Auftraggeber das Recht, einen Videomitschnitt der Fernwartungssitzung anzufertigen und diese für min. 1 Jahr zu speichern.

Eine Datenübertragung (Filetransfer, Download) auf seine DV-Anlage nimmt der Auftragnehmer nur vor, wenn sie unerlässlich notwendig ist. Diese Daten werden durch technische und organisatorische Maßnahmen von anderen Daten getrennt und vor dem Zugriff anderer als mit der Fernwartung beauftragter Personen geschützt. Test- oder Hilfsprogramme werden beim Auftraggeber ausschließlich zu Fernwartungszwecken gespeichert und nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten gelöscht, es sei denn, sie sind für die Funktionsfähigkeit der gewarteten Anwendung erforderlich. In diesem Fall wird der Auftraggeber über die zusätzlich installierten Programme unterrichtet. Dies gilt auch, wenn an anderen Anwendungen oder am Betriebssystem Veränderungen vorgenommen wurden.

Alle erhaltenen oder übertragenen Daten werden, sobald sie für die Durchführung der Fernwartungsarbeiten nicht mehr erforderlich sind, vom Auftragnehmer unverzüglich gelöscht oder dem Auftraggeber zurückgegeben. Dies gilt auch für etwaige dem Auftragnehmer übergebene Papierausdrucke.

### 7) Datensicherheit & Haftung

Der Auftraggeber ist darüber informiert, dass unter Umständen Arbeiten an DV-Systemen zu Datenverlust führen können. Daher ist eine eigenverantwortliche Datensicherung des Auftraggebers vor Beginn der Fernwartung dringend notwendig. Durch Anerkennung dieser Bedingungen erklärt der Auftraggeber, zuvor eine widerherstellbare Datensicherung durchgeführt zu

haben. Gewährleistungsansprüche und Schadenersatzansprüche, insbesondere hinsichtlich verloren gegangener Daten, sind generell und ausdrücklich ausgeschlossen.

Zugangsdaten zu Online-Diensten benötigt, liegt die Verantwortung für die rechtmäßige Verwendung der Zugangsdaten beim Auftraggeber. Schadenersatzansprüche in Folge unrechtmäßig eingesetzter Zugangsdaten sind ausgeschlossen.

Eigens von DECODETRON erstellte Programme, Skripte, Anpassungen oder Veränderungen der Systemkonfiguration, wie etwa der Systemregistrierung, sind von der Gewährleistung ausgeschlossen.

Für Schäden haften wir - gleichwohl aus welchem Rechtsgrund - nur, wenn uns vom Kunden Vorsatz oder krass grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird. Eine Haftung für Vermögensschäden und Folgeschäden (z.B. entgangener Gewinn, Schäden wegen Produktions- oder Nutzungsausfall) ist - soweit gesetzlich zulässig - jedenfalls ausgeschlossen.

### 8) Telefonische Wartung

Sind beim Auftraggeber sensible Daten gespeichert, beispielsweise solche, die besonderen Verschwiegenheitspflichten unterliegen, kann er vom Auftragnehmer verlangen, dass er den ernsthaften Versuch unternimmt, die Fernwartung in der Form durchzuführen, dass einer zuständigen Person des Auftraggebers telefonisch Anweisungen erteilt werden, wie zu verfahren ist. Hierzu startet die zuständige Person des Auftragnehmers nach Möglichkeit eine Kopie der zu wartenden Anwendung, um konkretere Anweisungen geben zu können. Die zusätzlichen Kosten trägt der Auftraggeber.

### 9) Durchführung

Die Fernwartung wird über das Internet mit einer verschlüsselten Verbindung durchgeführt. Der Auftragnehmer erhält vom Auftraggeber telefonisch eine eindeutige erzeugte Sitzungskennung (ID) und das zugehörige, individuelle Kennwort mit. Sollte die Fernwartung ausnahmsweise über eine Wahlverbindung erfolgen, so trägt der Auftraggeber die Leitungskosten (Dialback).

### 10) Kosten

Eine Bereitstellungspauschale ist vom Auftraggeber nicht zu entrichten. Je Fernwartungssitzung erfolgt eine Abrechnung im 15 Minutentakt zu je 30,00 Euro Netto zzgl. der jeweils aktuellen Mehrwertsteuer. Im Rahmen der Fernwartung für Fachanwendungen, für die ein Softwarepflegevertrag besteht, ist der Preis im einzelnen im Dienstleistungsvertrag geregelt.

### 11) Sonstiges

Sollten einzelne Bedingungen gegen bestehendes Recht verstoßen, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen unberührt.

Ich stimme den obigen Bedingungen, sowie der Berechnung per 15 Minutentakt zu je 30,00 Euro Netto durch die DECODETRON Archiv-Service GmbH ausdrücklich zu.

Ort, Datum

Unterschrift des Auftraggebers

Stempel des Auftragnehmers

Bitte senden Sie Ihren Auftrag vollständig ausgefüllt und Unterschrieben per **Telefax an +49 (0)6171 8977 999**