

Anlage 4 - Bestimmungen zur Fernwartung und dem Fernsupport

Präambel

Diese Vereinbarung regelt die Rechte und Pflichten des Auftragnehmers für die Fernwartung und den Fernsupport auf den IT-Systemen des Auftraggebers. Sie konkretisiert den Hauptvertrag und den Auftragsverarbeitungsvertrag.

Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer darf nur solche Personen für Fernwartungs- und Fernsupportarbeiten an Systemen des Auftraggebers einsetzen, die auf Grund ihrer Kenntnisse dazu geeignet sind und mit dem Inhalt dieser Vereinbarung vertraut gemacht wurden.
- (2) Der Auftragnehmer trennt die Fernverbindung mit den angesteuerten Geräten unverzüglich nach der Durchführung der Arbeiten.
- (3) Der Auftragnehmer darf von den ihm eingeräumten Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der Fernwartungs- und Fernsupportarbeiten unerlässlich notwendigen Umfang Gebrauch machen. Der Auftragnehmer wird nur dann Daten des Auftraggebers auf eigenen Systemen speichern, wenn das für die Durchführung der Fernwartungs- und Fernsupportarbeiten notwendig ist. Er wird dabei nicht mehr Daten speichern als notwendig und diese Kopien unwiederbringlich löschen oder vernichten, sobald sie für die Erbringung der Leistung nicht mehr notwendig sind.

Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber räumt dem Auftragnehmer nur die Zugriffsrechte ein, die dieser zur Durchführung der Fernwartungs- und Fernsupportarbeiten tatsächlich benötigt. Er stellt sicher, dass der Auftragnehmer nur insoweit auf gespeicherte Daten und Programme zugreifen kann, als dies zur Durchführung der Fernwartungs- und Fernsupportarbeiten unerlässlich notwendig ist.
- (2) Die dem Auftragnehmer zur Durchführung der Fernwartungs- und Fernsupportarbeiten offenbarten Passwörter muss der Auftraggeber nach Abschluss der Arbeiten unverzüglich ändern, insofern nichts anderes vereinbart ist.
- (3) Der Auftraggeber stellt sicher, dass die von der Fernwartung/ dem Fernsupport betroffenen Systeme nach dem Stand der Technik ausreichend gegen Angreifer oder sonstige Schäden abgesichert sind. Der Auftraggeber überprüft regelmäßig die Einhaltung und Wirksamkeit der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen.
- (4) Der Auftraggeber und sämtliche Personen mit Zugriff auf die IT-Systeme werden die Infrastruktur für die Fernwartung/ den Fernsupport nicht missbräuchlich verwenden. Insbesondere werden sie keine Versuche unternehmen, sich Zugang zu oder Zugriff auf Systeme oder Daten des Auftragnehmers zu verschaffen. Weiterhin wird die Infrastruktur nicht zur Verhaltens- oder Leistungskontrolle von Beschäftigten eingesetzt.

Art und Umfang von Fernwartung und -support

Fernwartung und -support finden bei Bedarf sowohl aktiv als auch passiv statt.

In den erforderlichen Fällen schalten sich die Mitarbeiter des Auftragnehmers auf die Geräte des Auftraggebers auf und können Dateien in beide Richtungen übertragen, sowie das Gerät im Umfang der vergebenen Benutzerrechte steuern.

Arbeiten an Arbeitsplatzrechnern

Fernwartung und -support auf Arbeitsplatzrechnern/ -geräten (einem Anwender zugeordnet) finden nur nach Absprache mit dem Anwender statt. Sie müssen so eingerichtet sein, dass der Anwender die Arbeiten während der Durchführung nachvollziehen kann.

Die Arbeiten können aufgezeichnet werden, um Fehler etc. zwecks Bearbeitung besser nachstellen zu können. Hierzu ist im Vorfeld der Aufzeichnung eine auf dem Bildschirm angezeigte Meldung vom Anwender zu bestätigen bzw. abzulehnen. Erfolgt die Ablehnung nicht innerhalb des angezeigten Countdowns, gilt dies als Zustimmung.

Das Einspielen von Updates und Releases erfolgt nur nach vorheriger Abstimmung und Terminfestlegung mit dem Anwender.

Das Kopieren von Daten und/oder Programmen, die auf dem Gerät des Anwenders gespeichert sind oder genutzt werden, darf nur nach Absprache mit dem Anwender erfolgen.

Arbeiten an Servern etc.

Fernwartung und -support auf anderen Rechnern/ Geräten (nicht einem bestimmten Anwender zuzuordnen, bspw. Servern etc.) dürfen nur in Absprache mit dem auftraggeberseitig benannten Ansprechpartner stattfinden. Hiervon ausgeschlossen sind Fälle, in denen der Auftraggeber dem Auftragnehmer generelle Zugangsdaten zur Verfügung gestellt hat, die Fernwartung und -support jederzeit erlauben.

Die Arbeiten können aufgezeichnet werden, um Fehler etc. zwecks Bearbeitung besser nachstellen zu können. Hierzu ist im Vorfeld der Aufzeichnung eine auf dem Bildschirm angezeigte Meldung zu bestätigen bzw. abzulehnen. Erfolgt die Ablehnung nicht innerhalb des angezeigten Countdowns, gilt dies als Zustimmung.

Das Einspielen von Updates und Releases erfolgt nur nach vorheriger Abstimmung.

Haftung

Der Auftraggeber ist für die Sicherheit seiner Systeme zuständig. Dies umfasst auch die Zugänge zu den Systemen mittels Fernwartungssoftware etc.

Der Auftragnehmer haftet ausschließlich nach den Bestimmungen seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Schlussbestimmungen

Sollte eine oder mehrerer der vorstehenden Bestimmung unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmung hiervon unberührt. Der Auftragnehmer und der Auftraggeber sind in einem solchen Fall verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine Wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Die Geltungsdauer dieser Bestimmungen entspricht der des Hauptvertrages. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.