

Vereinbarung zum Fernzugriff auf Ihre EDV bei Servicefällen ab dem

Vereinbarung zum Fernzugriff auf Kundennetzwerk

zwischen

(nachstehend Auftraggeber genannt)

und
CROCO-DIEL GmbH
Crossener Computer - Dienstleistungen
Schloßstraße 33
07613 Crossen a.d.Elster

(nachstehend Auftragnehmer genannt)

- um Anforderungen des aktuellen Bundesdatenschutzgesetzes und der Verordnung (EU) 2016/679 gerecht zu werden, ist es erforderlich, dass Service-Dienstleister mit Ihren Kunden eine schriftliche Vereinbarung für den Fall eines erforderlichen Remote Zugriffs treffen

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung - Fernzugriff auf das EDV-System

(1) Dazu kann der Auftragnehmer über einen verschlüsselten Zugriff (TeamViewer) eine Anmeldung („Remote Login“) und nachfolgenden Zugriff auf die IT-Systeme des Auftraggebers vornehmen. Der Auftraggeber schafft auf seine Kosten die hierfür notwendigen technischen Voraussetzungen nach Maßgabe der Spezifikationen vom Auftragnehmer.

(2) Auf Anforderung der weisungsbefugten Personen des Auftraggebers leistet der Auftragnehmer auch Unterstützung bei der Fehleranalyse und Problembeseitigung der Kundensysteme und der angeschlossenen PCs. Dazu kann der Auftragnehmer ebenfalls über einen verschlüsselten Zugriff (TeamViewer) eine Anmeldung („Remote Login“) und nachfolgenden Zugriff auf die IT-Systeme des Auftraggebers vornehmen, um die Unterstützung zu leisten.

(3) Im System vom Auftragnehmer werden alle Remote-Logins protokolliert. Die Protokollierung erfolgt automatisch über den TeamViewer - Manager, so dass sie in einer Revision nachvollzogen werden kann. Die Protokollierung darf vom Auftragnehmer nicht abgeschaltet werden und muß 1 Jahr aufgehoben werden. Eine Aufzeichnung der durch die Mitarbeiter der Firma CROCO-DIEL GmbH durchgeführten Tätigkeiten auf dem System

findet nicht statt.

(4) Der Auftraggeber informiert dem Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Problem oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die aufgetreten sind oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.

(5) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen.

(6) Der Auftraggeber wird eine angemessene Datensicherung vornehmen und regelmäßig überprüfen.

§ 2 Pflichten vom Auftragnehmer

(1) Der Auftragnehmer führt den Fernzugriff ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers durch. Der Auftragnehmer verwendet Daten, die ihm im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags bekannt geworden sind, nur für Zwecke der Erfüllung dieses Vertrages. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Soweit möglich, erfolgt der Fernzugriff ohne gleichzeitige Speicherung von Daten des Auftraggebers.

(2) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftraggebers geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen.

(3) Der Auftragnehmer sichert die vertragsmäßige Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen sowie die Verpflichtung aller mit Fernwartung betrauter Mitarbeiter zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen nach der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) zu.

(4) Verbindung und Datenübertragungen erfolgen in hinreichend verschlüsselter Form über Team Viewer oder VPN Verbindungen.

(5) Der Auftragnehmer verwendet hinreichend sichere Identifizierungsverfahren.

(6) Der Auftragnehmer erkennt an, dass der 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. Ergeben sich Zweifel, so gestattet der Auftragnehmer dem Auftraggeber oder seinem Bevollmächtigten die Begehung der Räume, von denen aus der Fernzugriff durchgeführt wird.

(7) Nach Abschluss der Arbeiten hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen und die erstellten Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse zu vernichten, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen und personenbezogene oder personenbeziehbare Daten des Auftraggebers enthalten. Daten sind zu löschen, Papierunterlagen datenschutzgerecht zu vernichten.

(8) Nicht mehr benötigte Unterlagen und Dateien, die die Auftragserfüllung nachweisen oder zur Revision der Auftragserfüllung dienen, dürfen erst nach frühestens nach 1 Jahr vernichtet werden.

(9) Sollten vom Auftragnehmer Unterauftragnehmer eingeschaltet werden, so hat er vertraglich sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen auch für die Unterauftragnehmer gelten. Der Auftragnehmer hat die Einhaltung dieser Pflichten regelmäßig zu überprüfen. Die Einsicht in Daten des Auftraggebers oder die Weiterleitung von Daten des Auftraggebers an einen Unterauftragnehmer ist erst zulässig, wenn der Unterauftragnehmer die Verpflichtung nach § 2 erfüllt hat.

(10) Der Auftraggeber hat das Recht, den Fernzugriff zu unterbrechen, insbesondere wenn er den Eindruck gewinnt, dass unbefugt auf Dateien zugegriffen wird. Die Unterbrechung kann auch erfolgen, wenn ein Fernzugriff mit nicht vereinbarten Hard- und Softwarekomponenten festgestellt wird.

§ 3 Mängelansprüche und Haftungsbegrenzung

a) Mängelansprüche

(1) Teilt der Auftraggeber offensichtliche Mängel dem Auftragnehmer nicht unverzüglich schriftlich oder per E-Mail mit, erlöschen die Mängelansprüche für die nicht gerügten Mängel.

(2) Tritt an den vom Auftragnehmer gelieferten Werken ein Mangel auf, wird er diesen innerhalb angemessener Zeit nach ihrer Wahl entweder beseitigen oder die beanstandete Leistung von neuem mangelfrei erbringen (insgesamt Nacherfüllung).

(3) Der Auftraggeber hat keine Mängelansprüche infolge von Fehlern, die durch Beschädigung, falschen Anschluss oder falsche Bedienung durch den Auftraggeber selbst verursacht werden. Er hat ebenfalls keine Mängelansprüche, wenn er selbst oder ein vom ihm beauftragter Dritter die gelieferten Werke oder Sachen verändert, es sei denn, er weist nach, dass die Änderung den Analyse- oder Bearbeitungsaufwand durch den Auftragnehmer nicht wesentlich erschwert hat.

(4) Tritt der Auftraggeber vom Vertrag zurück, zahlt er an den Auftragnehmer für die Zeit bis zum Rücktrittszeitpunkt ein angemessenes Nutzungsentgelt.

(5) Mängelansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

b) Haftungsbegrenzung

(1) Die Ansprüche des Auftraggebers auf Schadensersatz richten sich nach dieser Regelung.

(2) Bei Haftungsansprüchen haftet der Auftragnehmer unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

(3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei der leicht fahrlässigen Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung beschränkt auf solche Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen der Vertragserfüllung typischerweise gerechnet werden muss.

(4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre, es sei denn es liegt eine der Voraussetzungen nach Absatz (2) vor.

Auftraggeber

CROCO-DIEL GmbH