

Vereinbarung zum Fernwartung

§ 1 Vertragsgegenstand

Dieser Vertrag umfasst folgende, vom Auftragnehmer durchzuführende Fernwartungsarbeiten gem. des Dok 2.1 EVB-IT Servicevertrag oder Rahmenvertrags inklusive der vereinbarten Mängelanspruchsfrist.

Diese umfassen insbesondere:

- Ermittlung von Ursachen für Fehler/Havarien
- Übergabe neuer Programmversionen auf die vereinbarte technische Infrastruktur
- Testunterstützung

Der Zugriff wird

- Auf die Zeiten der Fehler-/Havariebehebungen sowie
- die vereinbarten Zeiten zur Übergabe neuer Programmversionen beschränkt.

§ 2 Pflichten des Auftragnehmers:

1. Der Auftragnehmer führt Fernwartungsarbeiten ausschließlich auf Weisung des Auftraggebers von hierzu autorisierten Mitarbeitern durch. Er verwendet Daten, die ihm im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt geworden sind, nur für Zwecke der Fernwartung. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt.
2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Fernwartung in sensiblen Bereichen, beispielsweise bei Daten, die einem Berufs- oder besonderen Amtsgeheimnis unterliegen, nur festangestellte Mitarbeiter für Fernwartungsarbeiten einzusetzen, die nach dem Verpflichtungsgesetz verpflichtet sind.
3. 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.
4. Der Auftragnehmer sichert die vertragsgemäße Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu. Er sichert zu, dass die verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen getrennt werden.
5. Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber vor Beginn der Fernwartung mit, welche Mitarbeiter er dafür einsetzen wird und wie diese Mitarbeiter sich identifizieren werden. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers verwenden hinreichend sichere Identifizierungsverfahren.

Dok. 2.4 – Vereinbarung zur Fernwartung

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. Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das Recht ein, die Ordnungsmäßigkeit der Fernwartungsarbeiten zu kontrollieren. Dazu gestattet der Auftragnehmer dem Auftraggeber nach Anmeldung insbesondere, alle für die Erfüllung dieses Vertrags relevanten Räume, DV-Anlagen und Betriebsabläufe während den betriebsüblichen Zeiten zu überprüfen. Der Auftraggeber kann sich hierzu Dritter bedienen.
7. Wurden Daten des Auftraggebers im Zuge der Fernwartung kopiert, sind diese nach Abschluss der konkreten Fernwartungsmaßnahme unverzüglich zu löschen. Dies gilt nicht für Daten, die zur Dokumentationskontrolle und für Revisionsmaßnahmen der Fernwartung benötigt werden.
8. Die Einschaltung eines Erfüllungsgehilfen bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung durch den Auftraggeber. Der Auftragnehmer hat in diesem Falle sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen auch gegenüber dem Erfüllungsgehilfen gelten. Er hat die Einhaltung dieser Pflichten regelmäßig zu überprüfen.
9. Personenbezogene 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.
10. Der Auftragnehmer bestätigt, dass ihm die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind. Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht. Er überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.

§ 3 Pflichten des Auftraggebers:

1. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Auftraggeber verantwortlich.
2. Der Auftraggeber hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.
3. Im System des Auftraggebers werden alle Zugriffe, die für Wartungsarbeiten erfolgen, protokolliert. Die Protokollierung muss so erfolgen, dass sie in einer Revision nachvollzogen werden kann. Die Protokollierung darf vom Auftragnehmer nicht abgeschaltet werden können.

Dok. 2.4 – Vereinbarung zur Fernwartung

4. Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung 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 Datensicherungsmaßnahmen des Auftragnehmers geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen.
6. Der Auftraggeber hat das Recht, die Fernwartung zu unterbrechen, insbesondere, wenn er den Eindruck gewinnt, dass unbefugt auf Dateien zugegriffen wird. Die Unterbrechung kann erfolgen, wenn eine Fernwartung mit nicht vereinbarten Hard- und Softwarekomponenten festgestellt wird.

§ 4 Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

1. Der Aufbau der Fernwartungsverbindung erfolgt durch den Auftragnehmer entsprechend den festgelegten Einwahldaten, d.h. Telefonnummer, Kennwort und Passwort.
2. Fernwartungsarbeiten dürfen nur begonnen werden, wenn sich das Fernwartungspersonal mit Benutzerkennung und Passwort angemeldet hat.
3. Der Auftraggeber protokolliert die Fernwartungsaktivitäten des Auftragnehmers mit Datum, Uhrzeit, Beginn, Ende und Benutzerkennung automatisch, überprüft die Protokolle und bewahrt die Protokolle für maximal ein Jahr auf.
4. Der Auftraggeber räumt dem Auftragnehmer nur die Zugriffsrechte ein, die dieser zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten tatsächlich benötigt. Er stellt sicher, dass der Auftragnehmer nur insoweit auf gespeicherte personenbezogene Daten zugreifen kann, als dies zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten unerlässlich notwendig ist.
5. Der Auftragnehmer darf von den ihm eingeräumten Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der Fernwartungsarbeiten unerlässlich notwendigen Umfang Gebrauch machen. Eine Weitergabe der Zugriffsrechte bzw. Verbindungsinformationen an Dritte ist untersagt.
6. Der Auftragnehmer darf personenbezogene Daten im Wege eines Filetransfers oder Downloads für Zwecke der Fehleranalyse- und behebung nur dann vom DV-System des Auftraggebers abziehen und auf sein eigenes kopieren, wenn er dafür zuvor die schriftliche Erlaubnis des Auftraggebers eingeholt hat.
7. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Fernwartungsarbeiten von einem Kontrollbildschirm aus zu verfolgen und jederzeit abubrechen. Soweit der Auftragnehmer daran mitwirken muss, gewährleistet er, dass dies möglich ist.
8. Der Auftragnehmer muss personenbezogene Daten, die er bei der Fernwartung erhalten hat, unverzüglich löschen oder dem Auftraggeber zurückgeben, wenn

Dok. 2.4 – Vereinbarung zur Fernwartung

sie für die Durchführung der Fernwartungsarbeiten nicht mehr erforderlich sind. Datenbestände sind von Festplatten und flexiblen Datenträgern so zu löschen, dass sie nicht wieder hergestellt werden können. Nach Übergabe der Vertragsleistung durch den Auftragnehmer an den Auftraggeber ist sämtliches angefallenes Schriftgut nach den Festlegungen der DIN 32757-1 gemäß Schutzstufe 3 zu vernichten.

9. Mit Abschluss der Fernwartungsarbeiten muss sich der Auftragnehmer unverzüglich abmelden und die Verbindung beenden. Der Auftraggeber ist per E-Mail unverzüglich über das Ende des Zugriffs zu informieren. Der Zugang zum System wird daraufhin seitens des Auftraggebers gestoppt.
10. Soweit die beim Auftragnehmer getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Auftraggebers nicht genügen, benachrichtigt er den Auftraggeber unverzüglich. Entsprechendes gilt für Störungen sowie bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Fernwartung.

§ 5 Vertragsdauer

1. Die Laufzeit dieses Vertrags entspricht der Laufzeit des Dok 2.1 EVB-IT Servicevertrag
2. Die Verpflichtungen zur Einhaltung des Datengeheimnisses und der Vertraulichkeit bestehen auch nach Beendigung dieser Vereinbarung fort.
3. Der Auftraggeber kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragnehmers gegen die Bestimmungen des DSGVO, BDSG, DSG NRW oder dieses Vertrages vorliegt.
4. Die weiteren bestehenden Verträge zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer bleiben von einer Kündigung unberührt.

§ 6 Sonstiges, Allgemeines

1. Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit an den Daten beim Auftraggeber liegt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages und aller ihrer Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.

Dok. 2.4 – Vereinbarung zur Fernwartung

3. Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden oder die Vereinbarung eine Lücke enthalten, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die dem von den Parteien Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt.
4. Gerichtsstand ist Aachen. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts

Aachen, den _____
RWTH Aachen

Ort/Datum _____

Firmenname des Bieters

Vor- und Nachname der
erklärenden Person