



# Nutzungsbedingungen für die Fernwartung

Zwischen der **Kreissparkasse Limburg, Schiede 41, 65549 Limburg**  
- nachfolgend Sparkasse genannt -

und **Name der Firma, Straße und Hausnummer, PLZ und Ort**  
- nachfolgend Kunde genannt -

## **1. Gegenstand der Nutzungsbedingungen**

Die Bedingungen umfassen den Fernwahrungsservice der Sparkasse auf dem EDV-System des Kunden, die zur Installation, Wartung oder Problembehandlung für die vom Kunden lizenzierten Softwareprodukte der Sparkasse und dem Internet-Banking der Sparkasse, erforderlich sind.

## **2. Vergütung und Kosten**

Der Fernwahrungsservice ist derzeit kostenlos. Die Sparkasse kann für die Bereitstellung des Fernwahrungsservice ein Entgelt gemäß Nr. 17 Absatz 6 AGB-Sparkasse anbieten. Die beim Kunden anfallenden Telekommunikationskosten für Fernwahrungssitzungen trägt in jedem Fall der Kunde.

## **3. Leistungen der Sparkasse**

Der Fernwahrungsservice wird zu den üblichen Geschäftszeiten der Sparkasse erbracht. Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwahrungsservice:

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

## **4. Pflichten des Kunden**

Der Kunde hat stets die aktuelle lizenzierte Version der Softwareprodukte zu nutzen. Die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet, trägt der Kunde. Der Kunde hat seine EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z.B. Passwortschutz, Firewall und Virens Scanner hinreichend zu schützen. Bei der Feststellung, Eingrenzung und Beseitigung von Problemen hält sich der Kunde an die Empfehlungen der Sparkasse. Gelangt die Sparkasse im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern.

## **5. Allgemeine Pflichten der Sparkasse**

Die Sparkasse verpflichtet sich, Fernwartungsarbeiten nur auf Weisung des Kunden oder eines von ihm Beauftragten ordnungsgemäß von hierzu autorisierten Mitarbeitern durchführen zu lassen. Daten, die der Sparkasse im Rahmen der Fernwartungstätigkeit bekannt werden, wird sie nur für die Zwecke der Softwarewartung verwenden. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt.

## **6. Ablauf der Fernwartung**

Nachdem sich der Sparkassenmitarbeiter und der Kunde darauf verständigt haben eine Fernwartungssitzung aufzubauen, lädt der Kunde das TeamViewer Quick Support-Modul herunter und startet dieses (soweit TeamViewer beim Kunden nicht bereits installiert ist). Anschließend teilt der Kunde dem Sparkassenmitarbeiter seine TeamViewer-ID und sein Passwort mit. Nach Eingabe dieser Daten startet die Fernwartungssitzung. Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit die Bildschirmfreigabe und die Sitzung zu beenden.

## **7. Protokollierung**

Eine Aufzeichnung erfolgt nur in Ausnahmefällen, wenn dies vom Kunden gewünscht wird oder der Sparkassenmitarbeiter die Aufzeichnung für notwendig hält. Der Kunde wird vor dem Start der Aufzeichnung darauf hingewiesen. Spätestens nach 90 Tagen werden die Aufzeichnungen gelöscht, sofern nicht aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnungen eine längere Speicherung erforderlich ist.

Die aufgezeichneten Daten werden zugriffsgeschützt gespeichert und nur für die Durchführung dieses Vertrages verwendet. Nach Wegfall dieses Zweckes werden die Daten gelöscht. Die Sparkasse wird die Aufzeichnungen auch nutzen, um die Wartungsleistungen verbessern zu können.

## **8. Datenschutz und Geheimhaltung**

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften (BDSG, LDSG) erfolgt. Er trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch die Sparkasse. Nur wenn die Zulässigkeit der Fernwartung offensichtlich nicht gegeben ist, wird die Sparkasse den Kunden darauf hinweisen.

Die Sparkasse hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung des Datenschutzes und Geheimhaltung verpflichtet und schriftlich über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimhaltungsmissbrauchs belehrt. Sie ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die sie bei der Wartungsmaßnahme erhalten hat, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die unter Nr. 7 vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst.

Die Sparkasse wird sämtliche ihr aufgrund der Durchführung dieser Vereinbarung bekanntgewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Ihr ist untersagt, Kenntnisse oder Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden erhält, in irgendeiner Weise für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und/oder zu nutzen.

## **9. Reklamationen / Haftung**

Reklamationen müssen innerhalb von 90 Tagen nach Beendigung der Sitzung schriftlich eingereicht werden.

Die Sparkasse haftet in jedem einzelnen Schadensfall nur beschränkt in Höhe von max. 1.000,- €, wenn der Schaden durch einfache Fahrlässigkeit verursacht wurde. Ein einzelner Schadensfall liegt auch dann vor, wenn mehrere Einzelschäden auf derselben Ursache beruhen.

Die Sparkasse haftet nicht für entgangenen Gewinn, mittelbare und Folgeschäden und Schäden aus Ansprüchen Dritter. Diese Haftungsbegrenzungen gelten nicht für Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln beruhen sowie für Personenschäden und Schäden aus Verletzungen von Schutzrechten Dritter.

Die Sparkasse übernimmt keine Haftung in Fällen höherer Gewalt bzw. bei besonderen technischen Umständen, die von ihr nicht zu vertreten sind. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet die Sparkasse nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus (in Datenform) bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

## **10. Sonstiges**

Sollten Vereinbarungen im Rahmen dieses Vertrages ganz oder teilweise nicht rechtswirksam werden oder nicht durchführbar sein, so wird dadurch die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes nicht berührt. Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

Gerichtsstand ist für beide Parteien der Sitz der Sparkasse.

### **Wichtiger Hinweis**

Eine Fernwartungssitzung darf nur gestartet werden, wenn der Verbindungsaufbau im Rahmen des telefonischen Supports der Sparkasse vereinbart wurde.