

Fernwartungsvertrag

dmct Computer



Zwischen Firma, nachfolgend Auftragnehmer,

dmct Computer Esslingen | Agner IT
Mettinger Str. 101
73728 Esslingen am Neckar

und dem Auftraggeber

wird folgendes vereinbart:

Gegenstand des Vertrages:

Problembehebung, Hilfestellung, Einrichtung, durchführen von Updates.

Die Fernwartung umfasst ausschließliche folgende Systeme:

- Zugriff auf die Telefonanlage permanent manuelle Freigabe des Auftraggebers
- Permanenten Zugriff auf folgende Rechner: _____
- Zugriff auf einen beliebigen Rechner im Netzwerk durch manuelle Freigabe des Auftraggebers
- Permanenten Zugriff auf das Netzwerk mittels VPN
- _____

Es wird folgende Fernwartungssoftware eingesetzt:

- AnyDesk (Der Auftragnehmer behält sich vor, die Sitzungen als Video zu dokumentieren)
- Google Chrome Remote
- _____

2. Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Fernwartungsarbeiten nur auf Weisung des Auftraggebers von hierzu autorisierten Mitarbeitern ordnungsgemäß durchführen zu lassen. Diese autorisierten Mitarbeiter teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber mit Angabe einer Rufnummer mit.

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) 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 Auftraggeber insbesondere, alle für die Erfüllung dieses Vertrags relevanten Räume, DV-Anlagen und Betriebsabläufe während der betriebsüblichen Zeiten zu überprüfen. Der Auftraggeber kann sich hierzu Dritter bedienen.

6. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

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

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. 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.

8. Abrechnung

Die angefallene Arbeitszeit wird mit 17,50 € / Einheit zzgl. MwSt. abgerechnet. Die Einheitslänge beträgt 15 min.

9. Kündigung

Dieser Vertrag kann jederzeit schriftlich von beiden Parteien gekündigt werden.

Datum

Auftraggeber

Auftragnehmer (dmct Computer | Agner IT)