



Systemberatung & Softwarebetreuung

## Fernwartungsvereinbarung

Die Fernwartungsvereinbarung  
als Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung  
i. S. d. Artikels 28 Abs. 3 EU DS-GVO

wird zwischen

AK Systemberatung & Softwarebetreuung GmbH  
Bergstraße 19, 01069 Dresden

- nachfolgend Auftragnehmer -  
und

Name:

- nachfolgend Auftraggeber -  
geschlossen.

### Präambel

Im Rahmen der Kundenbetreuung für betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware bietet der Auftragnehmer dem Auftraggeber Hilfestellung bei Störungen und Installationen an. Ergänzend zur telefonischen Unterstützung besteht die Möglichkeit der Unterstützung mittels einer Fernwartungssoftware. Dabei kann der Auftraggeber dem Fachberater Leserechte oder die Fernsteuerung für den Computer gewähren.

Die folgenden Bedingungen zur Fernwartung von EDV-Anlagen gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und etwaigen Software-Betreuungsverträgen der AK Systemberatung & Softwarebetreuung GmbH.

### Gegenstand

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen nach telefonischer oder schriftlicher Störungsmeldung, Anfrage oder Beauftragung auf den EDV-Anlagen des Auftraggebers unter Nutzung der Fernwartungssoftware „Teamviewer“.

Die Fernwartungssoftware wird per Download auf unserer Internetseite [www.ak-system.de](http://www.ak-system.de) kostenlos zur Verfügung gestellt. Als Auftraggeber gestatten Sie ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung von uns protokolliert und für max. 365 Tage aus Nachweis- und Reklamationsgründen vorgehalten wird.

### Umfang und Art der Leistungen

Die Betreuungsleistungen werden zu den üblichen Geschäftszeiten erbracht. Abweichungen hiervon bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers. Die beauftragten Supportleistungen beziehen sich ausschließlich auf die betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware, die im jeweiligen Betreuungsvertrag benannt ist und die Software-Produkte, die vom Auftragnehmer vertrieben werden.

Bestandteil der Fernwartungsvereinbarung sind:

- Unterstützung und Hilfestellung bei der Installation von Software
- Unterstützung und Hilfestellung bei der Bedienung der Software
- Unterstützung und Beratung bei Problemen mit der Anwendung
- Analyse von Fehlersituationen und Störungen im Ablauf und deren Behebung
- Technische Unterstützung und Fehlerbehebung
- Übernahme und Speicherung von ausgelagerten Daten zur Analyse, Fehlersuche und Tests



Systemberatung & Softwarebetreuung

Wir weisen Sie darauf hin, dass bei Support und Unterstützungsleistungen der Zugriff auf personenbezogene Daten von Kunden und Mitarbeitern/Beschäftigten durch einen Fachberater des Auftragnehmers generell nicht auszuschließen ist, d.h. möglich sein kann.

### **Pflichten des Auftragnehmers**

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz in der Fassung vom 30.6.2017 (BDSG (neu)), im Besonderen § 62 und § 64 sowie der Artikel 28 und 32 der EU Datenschutz-Grundverordnung (EU DS-GVO) durch ihn und seine Mitarbeiter eingehalten werden.

Der Auftragnehmer nimmt keine Berichtigung, Sperrung, Löschung oder Export personenbezogener Daten des Auftraggebers ohne dessen Einverständnis vor. Es erfolgt grundsätzlich keine Übermittlung an Dritte.

Im Rahmen der Problemlösung zur Verfügung gestellte Unterlagen werden während der Bearbeitung vor fremdem Zugriff geschützt und nach Bearbeitung vernichtet. Zur Verfügung gestellte Datenträger werden entsprechend § 62 Abs.5 Satz 4 BDSG(neu) und Artikel 28 Absatz 3 Buchstabe g) der EU DS-GVO zurückgegeben und ggf. im Rahmen des Auftrages gespeicherte Daten nach Beendigung des Auftrages gelöscht. Davon ausgenommen ist die Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst. Im Rahmen der Call-Bearbeitung wird jede Kundenanfrage in Steps Business Solution erfasst und mit einer Bearbeitungsnotiz versehen.

#### **Kontrolle**

Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, daß der Auftraggeber grundsätzlich nach Terminvereinbarung berechtigt ist, die Einhaltung der Datenschutzvorschriften und der vertraglichen Vereinbarungen zu kontrollieren. Für den Support per Fernwartung betrifft das die Sicherstellung, daß keine unberechtigten Zugriffe auf die gespeicherten Fernwartungsprotokolle erfolgen, die Löschung der Protokollierung nach dem vereinbarten Zeitraum stattfindet und eine Einsichtnahme in die Call-Historie dem Auftraggeber ermöglicht wird.

#### **Mitteilungspflicht**

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt, Verstöße des Auftragnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen sowie den Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten mit.

Eine Beauftragung von Subunternehmen, die wir stets sorgfältig nach qualitativen Gesichtspunkten auswählen, findet nur mit Einverständnis des Auftraggebers und entsprechend vorhandener Datenschutzvereinbarung statt. Sollte es notwendig sein, den Software-Hersteller in Problemlösungen einzubeziehen, wird der Auftraggeber darüber informiert.

### **Pflichten des Auftraggebers**

Der Auftraggeber hat den Fehler, die auftretende Störung oder den Dienstleistungsauftrag möglichst genau zu beschreiben. Im Rahmen der Fehlerbehebung wird erwartet, dass sich der Auftraggeber an den fachlichen Empfehlungen des Auftragnehmers orientiert. Dabei auftretende Mängel sind zeitnah mitzuteilen. Es sind zumutbare Maßnahmen zur Feststellung und Dokumentation zu ergreifen.

Der Auftraggeber ist für die Aktualität und Lizenzierung der jeweiligen Software verantwortlich. Dem Auftraggeber obliegt die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form. Zu Ihrer Sicherheit haben Sie EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Maßnahmen wie Passwörter, Virens Scanner etc. hinreichend zu schützen.

Sie als Auftraggeber tragen gemäß § 62 Abs.1, 2 und 5 BDSG(neu) und Artikel 6 Absatz 1 DS-GVO in Verbindung mit Artikel 28 Absatz 3 DS-GVO die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung durch den Auftragnehmer sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen nach den Artikeln 12 bis 22 DS-GVO. Sie sind berechtigt, sich vor Beginn der Verarbeitung und regelmäßig in angemessener Weise von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie der in diesem Vertrag festgelegten Verpflichtungen zu überzeugen.



### Weisungsberechtigungen

Der Auftraggeber hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind zeitnah schriftlich zu bestätigen. Weisungsberechtigte Personen und Personen der einzelnen Fachbereiche sind zu benennen, die berechtigt sind, im Supportfall einen Fernwartungszugang zu gewähren. Im Rahmen eines Wartungs-/Betreuungsvertrages sind Personen zu benennen, die berechtigt sind, Support-Anfragen zu übermitteln. Nachfolge- und Vertretungsregelungen sind zeitnah zu übermitteln. Sollte es keine anderslautenden Festlegungen geben, wird davon ausgegangen, daß die Kontaktperson für den Support-Fall gleichzeitig für den einzelnen Fernwartungsfall die nötigen Berechtigungen besitzt. Weisungsempfänger beim Auftragnehmer sind grundsätzlich nur Mitarbeiter im Support, da dieser Personenkreis die fachliche Qualifikation für die sachgerechte Handhabung besitzt. Bei Bedarf kann darüber Auskunft erteilt werden.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers vertraulich zu behandeln.

### Datenschutz und Geheimhaltung

Der Auftragnehmer wird sämtliche im Rahmen der Betreuungstätigkeit bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstige Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie Passwörter des Auftraggebers streng vertraulich behandeln. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers sind grundsätzlich über den Arbeitsvertrag zur Geheimhaltung und Verschwiegenheit über die ihnen bei der Arbeit zur Kenntnis gelangten Unterlagen, Informationen, Daten- und Betriebsgeheimnisse Dritter verpflichtet. Diese Verpflichtung entspricht den Regelungen des § 62 Abs. 5 Punkt 2 BDSG (neu) und Artikel 28 Absatz 3 Buchstabe b) EU DS-GVO.

Mit den Software-Herstellern gibt es eigene Verträge mit entsprechenden Datenschutz-Vereinbarungen und separate neue Regelungen zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV). Gleiches gilt für die Beauftragung von Subunternehmen, wobei gemäß § 62 Abs. 3 das Einverständnis des Auftraggebers schriftlich eingeholt wird. Im Fall gemeinsamer Projekte des Auftragnehmers und Subunternehmen gilt eine gemeinsame Verantwortung nach § 63 BDSG (neu).

Die Einhaltung der gesetzlichen und firmeninternen Regelungen zum Datenschutz stellt die Geschäftsleitung sicher.

### Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte

Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für fehlende Softwarelizenzen oder die Verletzung von Schutzrechten Dritter durch den Auftraggeber oder dessen Mitarbeiter.

### Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Teile dieser Vereinbarung unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht.

Dresden, den

Zur Kenntnis genommen:  
,den

Astrid König  
AK Systemberatung & Softwarebetreuung GmbH  
- Auftragnehmer -

.....  
- Auftraggeber -