

ANLAGE
zum
EVB-IT Systemvertrag

Telekommunikationsvereinbarung - Fernwartungsvereinbarung

1. Allgemeines

Die Telekommunikations- und Fernwartungsvereinbarung gilt für folgende Softwareprodukte:

Lfd. Nr.	Produktbezeichnung und -beschreibung Produkt-Nr.	Menge
1		1

2. Telefonische Unterstützung

2.1 Kontaktdaten für Telefonische Unterstützung

Die Anfrage für die telefonische Unterstützung erfolgt an:

Name/Firma : _____

-

-

Telefon : _____

Fax : _____

E-Mail : _____

2.2 Hotline

Die telefonischen Unterstützungsleistungen erfolgen über die folgende Telefonnummer

ANLAGE
zum
EVB-IT Systemvertrag

Telekommunikationsvereinbarung - Fernwartungsvereinbarung

2.3 Servicezeiten

Es werden folgende Servicezeiten vereinbart:

Montag bis Freitag von

Für Feiertage gilt:

3. Fernwartung

3.1. Gegenstand der Fernwartung

Die Software-Leistungen der Fernwartung erfolgen zur Behebung von Fehlerzuständen in der Anwendung der Softwareprogrammen aus Nr. 1 dieser Anlage.

3. 2 Verfahrensregelungen

3.2.1 Ablauf der Fernwartung

- a. Der Aufbau und die Kontrolle der Fernwartungsverbindung erfolgt durch den Auftraggeber.
- b. Die Dokumentation der Fernwartung beginnt mit der entsprechenden Kontaktaufnahme durch den Auftraggeber.
- c. Vor Beginn der Fernwartung wird zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer der voraussichtliche Umfang der Fernwartungsleistungen festgestellt und protokolliert (Leistungsart, Zeit, Beeinträchtigung). Eine Freigabe für den Zugriff durch das autorisierte Personal des Auftragnehmers erfolgt zwischen den in Nr. 3.2.5 dieser Anlage benannte Kontaktperson und ist von Auftraggeber und Auftragnehmer zu dokumentieren.
- d. Sollte der Fernwartungsvorgang durch eine Einwahlmöglichkeit des Auftragnehmers beginnen, ist der Beginn der Fernwartung telefonisch anzukündigen, um dem Auftraggeber die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen.
- e. Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Kontaktperson des Auftraggebers über den Abschluss und das Ergebnis der Fernwartungsleistungen informiert. Der Fernwartungsvorgang wird abschließend dokumentiert und archiviert.

ANLAGE
zum
EVB-IT Systemvertrag

Telekommunikationsvereinbarung - Fernwartungsvereinbarung

3.2.2 Protokollierung

- a. Im System des Auftraggebers werden alle Zugriffe, die für Wartungsarbeiten erfolgen, protokolliert. Die Protokollierung darf vom Auftragnehmer nicht abgeschaltet werden.
- b. 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.

3.2.3 Grundsätze der Datensicherung

- a. Notwendige Datenübertragungen zu Zwecken der Fernwartung müssen in hinreichend verschlüsselter Form erfolgen; Ausnahmen sind besonders zu begründen.
- b. Fernwartungen dürfen nur von der Wartungszentrale aus vorgenommen werden, mit der die Sicherheitsmaßnahmen aus Nr. 7 dieser Anlage vereinbart worden sind.
- c. Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen und erstellten Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen. Nicht mehr benötigte Unterlagen und Dateien dürfen erst nach vorheriger Zustimmung durch den Auftraggeber datenschutzgerecht vernichtet werden. Test- und Ausschussmaterial ist unverzüglich zu vernichten oder dem Auftraggeber auszuhändigen.

3.2.4 Aufbewahrung und Einsichtrecht in die Protokolle

Die Protokolle über die Fernwartungsleistungen werden jeweils von Auftraggeber und Auftragnehmer für eine Zeit von 3 Jahren archiviert. Auftraggeber und Auftragnehmer sind jeweils berechtigt zu Nachprüfungs- und Kontrollzwecken Einsicht in die Protokolle der anderen Partei zu nehmen.

3.2.5 Kontaktpersonen

Weisungsberechtigte Personen des Auftraggebers sind:

Die Mitarbeiter der IT – Abteilung der Stadt Ibbenbüren

Weisungsempfänger beim Auftragnehmer sind:

Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners wird dem Vertragspartner unverzüglich schriftlich der Nachfolger bzw. der Vertreter mitgeteilt.

ANLAGE
zum
EVB-IT Systemvertrag

Telekommunikationsvereinbarung - Fernwartungsvereinbarung

4. Recht und Pflichten des Auftraggebers

4.1 Rechte des Auftraggebers

4.1.1 Weisungen und Verfahrensänderung

Der Auftraggeber hat das Recht, besondere Weisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Eine Abweichung von den Verfahrensregelungen aus Nr. 3.2 ist für den Auftragnehmer nur bei einer einvernehmlichen und dokumentierten Änderung bindend. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu dokumentieren.

4.1.2 Kontrollrechte

Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und die vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften. Ergeben sich Zweifel, so gestattet der Auftragnehmer die Begehung der Räume, von denen aus die Fernwartung durchgeführt wird.

4.1.3 Unterbrechung der Fernwartung

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.

4.2 Pflichten des Auftraggebers

Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Auftraggeber verantwortlich.

5. Recht und Pflichten des Auftragnehmers

5.1 Pflichten des Auftragnehmers

5.1.2 Anforderungen an die Datensicherheit

- a. Der Auftragnehmer führt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und im Einvernehmen des Auftraggebers durch. Er verwendet Daten, die ihm im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags bekannt geworden sind, nur für Zwecke der Fernwartung.

ANLAGE
zum
EVB-IT Systemvertrag

Telekommunikationsvereinbarung - Fernwartungsvereinbarung

- b. Kopien, Dumps, Traces oder Debugger-Protokolle werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.
- c. Der Auftragnehmer sichert zu, dass die verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen getrennt werden.

5.1.3 Informationspflicht

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er Sachverhalte oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die gegen das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) , das Datenschutzgesetz Nordrhein – Westfalen (DSG NRW) oder andere Vorschriften über den Datenschutz verstoßen insbesondere solche, die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.

5.1.4 Verschwiegenheit

- a. 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.
- b. 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; im Fall der Nr. 5.2.1 dieser Anlage gilt das auch gegenüber dem Subunternehmer.
- c. Auskünfte an Dritte darf der Auftragnehmer nicht erteilen. Eine Weitergabe der zur Durchführung der Fernwartung erforderlichen Informationen an den gemäß Nr. 5.2.1 dieser Anlage beauftragten und autorisierten Subunternehmer ist zulässig. Eine Auskunft an Mitarbeiter des Auftraggebers darf der Auftragnehmer nur gegenüber den autorisierten Personen Nr. 3.2.5 dieser Anlage erteilen.
- d. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der 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.

5.1.5 Autorisierte Mitarbeiter

- a. Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber vor Beginn der Fernwartung schriftlich mit, welche Mitarbeiter er dafür einsetzen wird und wie diese Mitarbeiter sich identifizieren werden. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers verwenden hinreichend sichere Identifizierungsverfahren.
- b. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, das Datengeheimnis zu wahren und die im Rahmen dieses Vertrages tätig werdenden Mitarbeiter auf das Datengeheimnis

ANLAGE
zum
EVB-IT Systemvertrag

Telekommunikationsvereinbarung - Fernwartungsvereinbarung

gemäß § 5 BDSG / § 6 DSG NRW schriftlich zu verpflichten. Die Mitarbeiter verpflichten sich, die gleichen Geheimnisschutzregeln zu beachten, wie sie dem Auftraggeber obliegen.

5.2 Einschaltung von Subunternehmern

Die Einschaltung von Subauftragnehmern ist ausgeschlossen. Soll im Einzelfall davon abgewichen werden, bedarf dies der gesonderten schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers. Der Auftragnehmer hat in diesem Falle vertraglich sicher zu stellen, dass die vereinbarten Regelungen auch gegenüber Subunternehmern gelten. Er hat die Einhaltung dieser Pflichten regelmäßig zu überprüfen. Die Weiterleitung von Daten ist erst zulässig, wenn der Subunternehmer die Verpflichtung nach § 5 BDSG / § 6 DSG NRW erfüllt hat.

6. Kontrollrechte der Aufsichtsbehörden

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, der für den Auftraggeber zuständigen Kontrollbehörde insbesondere den von dieser eingesetzten Bediensteten Zutritt zu den Arbeitsräumen zu gewähren und unterwirft sich der Kontrolle nach Maßgabe des § 38 BDSG in seiner jeweiligen Fassung.

7. Datensicherungsmaßnahmen

Um die Übertragung der Daten abzusichern und unbefugte Zugriffe auf die Rechner des Auftraggebers im Rahmen der Fernwartung zu verhindern, legt der Auftraggeber folgende technische und organisatorische Maßnahmen für beide Seiten verbindlich fest:

7. 1 Die Fernwartung erfolgt grundsätzlich über die Verfahren Netviewer oder Teamviewer.

Die Art der Kopplung wird zwischen den Vertragspartnern abgestimmt.

Sollte für den Auftragnehmer beim Auftraggeber ein Fernwartungsbenutzer eingerichtet sein wird dieser grundsätzlich beim Auftraggeber gesperrt und nur zu Fernwartungszwecken entsperrt. Anschließend wird dieser Benutzer durch die Mitarbeiter der IT-Abteilung des Auftraggebers wieder deaktiviert

- 7.2 Sonstige Datensicherungsmaßnahmen

- 7.2.1 Der Auftragnehmer beachtet die Grundsätze ordnungsmäßiger Datenverarbeitung. Er gewährleistet die vertraglich vereinbarten und gesetzlich vorgeschriebenen Datensicherheitsmaßnahmen.

ANLAGE
zum
EVB-IT Systemvertrag

Telekommunikationsvereinbarung - Fernwartungsvereinbarung

- 7.2.2 Die technischen und organisatorischen Maßnahmen können im Laufe des Auftragsverhältnisses der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung angepasst werden. Wesentliche Änderungen sind schriftlich zu vereinbaren.
- 7.2.3 Soweit die beim Auftragnehmer getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Auftraggebers nicht genügen oder unvorhergesehen vom vereinbarten Standard abweichen, benachrichtigt er den Auftraggeber unverzüglich.

8. Haftung

- 8.1 Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für Schäden, die der Auftragnehmer, seine Mitarbeiter bzw. die von ihm mit der Vertragsdurchführung Beauftragten bei der Erbringung der vertraglichen Leistung schuldhaft verursachen.
- 8.2 Für den Ersatz von Schäden, die ein Betroffener wegen einer nach dem BDSG, dem DSG NRW oder anderen Vorschriften für den Datenschutz unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung im Rahmen des Auftragsverhältnisses erleidet, ist der Auftraggeber gegenüber den Betroffenen verantwortlich. Soweit der Auftraggeber zum Schadensersatz gegenüber dem Betroffenen verpflichtet ist, bleibt ihm der Rückgriff beim Auftragnehmer vorbehalten

9. Vertragsstrafe

Bei Verletzungen seiner datenschutzrechtlichen Pflichten gemäß dieser Anlage unterliegt der Auftragnehmer den Regelungen des Gesetzes zum Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz Nordrhein-Westfalen – DSG NRW -). Eine Ordnungswidrigkeit kann danach mit einer Geldbuße bis 50.000 Euro geahndet werden.

10. Sonstiges

- 10.1 Der Auftragnehmer übereignet dem Auftraggeber zur Sicherung die Datenträger, auf denen sich Dateien befinden, die Daten des Auftraggebers enthalten. Diese Datenträger sind besonders zu kennzeichnen und von anderen Datenbeständen getrennt zu halten.
- 10.2 Sollten Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu verständigen.
- 10.3 Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.
- 10.4 Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts i.S.v. § 273 BGB wird hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.