

Vertragsnummer Auftraggeber: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

Vertragsnummer Auftragnehmer: Klicken Sie hier, um Text einzugeben.

- Teleservicevereinbarung -

1. Regelungsgegenstand

Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Regelung des Zugriffs auf entfernt stehende Datenverarbeitungssysteme des Auftraggebers unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation zwecks Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen, wie Fehlersuche und -analyse, Anwenderbetreuung oder Managed Services (nachfolgend zusammenfassend „Teleservices“) durch den Auftragnehmer.

2. Bereitstellung von Daten

(1) Der Auftraggeber stellt einen Zugang über

☒ öffentliches Netzwerk (z. B. Internet, DOI)

☐ auf folgendem Kommunikationsweg: [Klicken Sie hier, um Text einzugeben.](#)

zum Zwecke der vereinbarten Leistungserbringung zur Verfügung.

Es wird folgendes Programm für den Fernzugriff verwendet:

TeamViewer QS

Beschreibung des Kommunikationsweges:

Wartungstermine werden mit dem Leiter der Fachstelle 2.2 oder 2.4 (oder Vertretern) abgestimmt und der IT-Koordination mitgeteilt.

Störungen werden bei ... via Mail / Telefon aufgegeben. Sollte bei der Störungsbeseitigung der Zugriff auf die Software ... nötig sein, wird der Leiter der Fachstelle 2.2 oder 2.4 (oder Vertretern) informiert.

Ablauf der Arbeiten:

TeamViewer wird gestartet, telefonischer Kontakt zur Übermittlung der ID und PW.

Arbeiten erfolgen unter Aufsicht.

Nach erfolgter Fernwartung wird die TeamViewer - Software geschlossen. Es wird kein Serverdienst eingerichtet.

Art der Daten:

<Hier sind die Daten, Art und Umfang der durchzuführenden Wartungsarbeiten, die davon betroffenen EDV-Systeme genau zu beschreiben>

Software Bestandteile:

Hardware Bestandteile:

(2) Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und des Verfahrens sind schriftlich zu vereinbaren.

3. Rechte und Pflichten des Auftraggebers

- (1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit des Zugangs bleibt der Auftraggeber verantwortlich.
- (2) Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

Weisungsberechtigte Personen des Auftraggebers sind:

Beauftragte Personen des Auftragnehmers sind:

<Namen, Vornamen einfügen>

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

(3) Im System des Auftraggebers werden die Zugriffe, die für Wartungsarbeiten erfolgen, protokolliert. Die Protokollierung erfolgt so, dass sie in einer Revision nachvollzogen werden kann. Die Protokollierung darf vom Auftragnehmer nicht abgeschaltet werden.

(4) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Wartung aufgefallen sind oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.

(5) Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherungsmaßnahmen des Auftragnehmers geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis bringen.

(6) Der Auftraggeber ist berechtigt, einmal jährlich oder in begründeten Fällen auf Wunsch des Auftragnehmers die Datenverarbeitung beim Auftragnehmer zu überprüfen.

4. Pflichten des Auftragnehmers

(1) Der Teleservice ist grundsätzlich von dem Auftragnehmer selbst zu erbringen. Die Beauftragung Dritter bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers. Der Auftragnehmer führt den Teleservice ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarung und nach Weisung des Auftraggebers durch.

(2) Der Auftragnehmer verwendet Daten, die ihm im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt geworden sind, nur für Zwecke des Teleservice. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Soweit möglich, erfolgt der Teleservice am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung.

(3) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherungsmaßnahmen des Auftraggebers geheim gehalten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu geben.

- (4) Der Beginn des Teleservice ist anzukündigen, um den Beauftragten des Auftraggebers die Möglichkeit zu geben, die durch den Auftragnehmer vorgenommenen Handlungen zu verfolgen. Der Verbindungsaufbau erfolgt stets durch den Auftraggeber.
- (5) Ein Zugriff von Privatwohnungen aus ist nicht gestattet. Soll im Einzelfall davon abgewichen werden, bedarf dies einer gesonderten vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.
- (6) Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Teleservice durch IT-Sachverständige des Auftraggebers beobachtet wird.
- (7) Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber umgehend über technische und organisatorische Unzulänglichkeiten der Datensicherung.
- (8) Notwendige Datenübertragungen zu Zwecken der Wartung sind hinreichend zu verschlüsseln. Ausnahmen sind besonders zu begründen.

5. Verpflichtung zur Geheimhaltung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Zugriffen auf sensible Bereiche, die beispielsweise Daten beinhalten, die einem Berufs- oder besonderen Amtsgeheimnis unterliegen, nur Mitarbeiter einzusetzen, die auf die Wahrung von Vertraulichkeit und Integrität besonders verpflichtet sind.

6. Zweckbindung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Daten ausschließlich zu dem in Ziffer 1 und 2 dieser Vereinbarung genannten Zwecke zu verwenden, sie insbesondere nicht zu anderen Zwecken zu verarbeiten oder an Dritte zu übermitteln.

7. Löschung von Daten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, spätestens nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche erhaltene Daten auf Datenträgern zu löschen und alle etwa noch verbliebenen Arbeitskopien und Arbeitsergebnisse im eigenen Besitz, die mit diesen personenbezogenen Daten verbunden sind, zu vernichten. Dies ist nach Beendigung der Arbeiten dem Auftraggeber schriftlich zu bestätigen.

8. Wirksamkeit der Vereinbarung

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