

Bedingungen für den Online-Service per Fernwartung

1. Fernwartungssoftware

Folgende Software kommt aktuell bei den Fernwartungsarbeiten der Sparkasse zum Einsatz:

Name: TeamViewer
Herausgeber: TeamViewer GmbH
Jahnstr. 30
73037 Göppingen

2. Vergütung und Kosten

Die Sparkasse kann für die Bereitstellung des Online-Service eine Vergütung verlangen. Bei Beendigung dieses Vertrags erfolgt keine Rückerstattung der Vergütung. Die Telekommunikationskosten für Fernwartungssitzungen trägt der Kunde.

3. 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, die auf das Datengeheimnis nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz bzw. § 6 Landesdatenschutzgesetz verpflichtet sind.

4. Allgemeine Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, für Fernwartungssitzungen der Sparkasse nur von ihr bereitgestellte Verbindungselemente zu verwenden und Verbindungen nur zu Fernwartungsrechnern der Sparkasse herzustellen. Etwaige Schäden, die aus einer Verletzung dieser Verpflichtung entstehen, trägt der Kunde. Soweit die Sparkasse grob fahrlässig oder vorsätzlich die Verursachung des Schadens mitverschuldete, bestimmt sich die Haftungsverteilung zwischen Sparkasse und Kunde nach § 254 BGB. Hinsichtlich des Schadensumfangs findet Punkt 9 Anwendung. Der Kunde verpflichtet sich, für Fernwartungstätigkeiten ausschließlich die ihm von der Sparkasse zur Verfügung gestellte Fernwartungssoftware zu verwenden.

5. Zweckbindung

Personenbezogene Daten, die der Sparkasse im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt werden, wird sie nur für die Zwecke der Softwarewartung verwenden. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte findet nicht statt.

6. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

- a) Der Aufbau der Fernwahrungsverbindung darf nur durch den Kunden oder einen zuvor benannten Beauftragten erfolgen. Die Sparkasse darf mit Fernwartungsaufgaben nur beginnen, wenn der Kunde bzw. der Beauftragte zugestimmt hat.
- b) Die Fernwartungsaktivitäten werden von der Sparkasse mit Datum und Uhrzeit automatisch protokolliert. Die Sparkasse bewahrt die Protokolle zwei Jahre auf. Die Sparkasse stellt eine unveränderte Aufzeichnung sicher. Reklamationen des Kunden müssen innerhalb von zwei Jahren erfolgen. Danach werden die Aufzeichnungen der Sparkasse gelöscht.
- c) Der Kunde räumt der Sparkasse nur Zugriffsrechte ein, die diese zur Durchführung der Wartungsarbeiten benötigt. Er stellt sicher, dass die Sparkasse nur insoweit auf gespeicherte personenbezogene Daten zugreifen kann, als dies zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten unerlässlich notwendig ist. Die Sparkasse wird die ihr eingeräumten Zugriffsrechte nur in dem für die Durchführung der Fernwartung unerlässlichen notwendigen Umfang nutzen.

- d) Die Sparkasse wird die Kundendateien im Wege eines Filetransfers oder Downloads nur für die Zwecke der Fehleranalyse und –behebung vom EDV-System des Kunden abziehen und auf ihr eigenes kopieren. Auf den Kundenrechner zu übertragende Dateien werden vorher mit einem aktuellen Virensuchprogramm überprüft. Darüber hinaus empfehlen wir den Einsatz eines aktuellen Virensuchprogramms auf dem Kundenrechner.
- e) Der Kunde ist berechtigt, die Fernwartungsarbeiten von seinem Bildschirm aus zu verfolgen und jederzeit abubrechen. Soweit die Sparkasse daran mitwirken muss, gewährleistet sie, dass dies möglich ist. Zur Sicherung von Vertraulichkeit, Integrität und Authentizität der übertragenen Daten erfolgt die Datenübertragung zwischen Sparkassen-Fernwartungsrechner und Kundenrechner verschlüsselt. Nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten wird die Fernwartungsverbindung unverzüglich beendet. Die Fernwartungssoftware hinterläßt keinerlei Spuren Ihres Gebrauchs auf dem EDV-System des Kunden.
- f) Die Sparkasse wird Kundendaten, die sie bei der Fernwartung erhalten hat, unverzüglich löschen, wenn sie zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten nicht mehr erforderlich sind. Ausgenommen hiervon sind die Daten, die im Rahmen des Vertrags aufgezeichnet werden.

7. Haftung

Die Sparkasse haftet bei vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzungen für die sich daraus ergebenden Schäden. Sie haftet nicht für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Folgeschäden, gleich aus welchem Rechtsgrund.

8. Berechtigte Mitarbeiter

Der Online-Service der Sparkasse wird ausschließlich von hierzu berechtigten Mitarbeiter/innen durchgeführt. Sie gehören zum Electronic Banking Team der Sparkasse und sind den Anforderungen dieser Tätigkeiten entsprechend ausgebildet.