

Anlage

Bedingungen für die Fernwartung von Software

1. Wartungsgegenstand

Die Sparkasse erbringt Software-Wartungsdienstleistungen über das Internet oder andere Fernkommunikationsmittel für Software-Produkte fremder Hersteller, die von einem Software-Wartungsvertrag mit der Sparkasse erfasst werden oder die auf der Grundlage eines Einzelauftrages erbracht werden.

Den in diesen Verträgen festgelegten Umfang der Wartungsarbeiten erbringt die Sparkasse mit Hilfe einer Fernwartungssoftware. Erwerb und Installation dieser Fernwartungssoftware obliegt dem Kunden.

2. Eingesetzte Fernwartungssoftware

Für die Fernwartung ist es erforderlich, dass das zu wartende Kundensystem einen Zugang zum Internet besitzt und Verbindungen zur Sparkasse über nachfolgende Software technisch zulässt:

Name der Fernwartungssoftware:	TeamViewer
Hersteller:	TeamViewer GmbH Jahnstraße 30 73037 Göppingen
Bezugsquelle:	http://www.teamviewer.de

Dem Kunden obliegt es, die technischen Voraussetzungen zu schaffen sowie entsprechende Rechte für die Durchführung der Fernwartung zu vergeben.

Die Sparkasse weist darauf hin, dass eine Fernwartung aus technischen Gründen nicht immer möglich ist. Darüber hinaus ist die Fernwartung nicht immer geeignet, einen Fehler zu erkennen und zu beseitigen.

Technische Details der Software sowie die Anforderungen an die Internet-Anbindung können dem Internetauftritt des Herstellers entnommen werden. Auf Wunsch stellt die Sparkasse dem Kunden entsprechende Informationen des Herstellers zur Verfügung.

Der Kunde ist verpflichtet, die Fernwartungssitzung nur über die vereinbarte Fernwartungssoftware aufzubauen.

3. Ablauf einer Fernwartungssitzung

Rechtzeitig vor dem Beginn der Fernwartung hat der Kunde eine komplette Datensicherung (Software und Kundendaten) zu erstellen und zur Verfügung zu halten.

Über die Fernwartungssoftware hat der Kunde die Möglichkeit, der Sparkasse den Zugriff mit ausschließlich Leserechten auf die Daten seines PC zu gestatten (passiv) oder aber der Sparkasse die Fernsteuerung mit der Möglichkeit der Datenveränderung zu erlauben (aktiv).

Zum Schutz des Kunden wird für jede Sitzung eine neue Verbindungsnummer für das Kundensystem vereinbart. Die Verbindung wird über das Internet hergestellt.

Eine Fernwartung ohne Mitwirkung des Kunden wird die Sparkasse nicht vornehmen. An der Sitzung hat eine Person auf Seiten des Kunden teilzunehmen, die über Administrationsrechte über die Kundensysteme und die Netzwerk- und Internetanbindung verfügt.

Der Kunde kann jederzeit den Fernzugriff auf das System beenden.



4. Sicherheitshinweise für die Fernwartungssitzung

Die Fernwartungssoftware überträgt während der Fernwartungssitzung verschlüsselt die zwischen der Sparkasse und dem Kunden ausgetauschten Daten. Die Sparkasse weist darauf hin, dass gleichzeitig das Kundensystem in der Lage ist, weitere Verbindungen zum Internet aufzubauen und hierüber Daten auszutauschen. Die Sparkasse kann nicht erkennen, ob derartige Verbindungen zeitgleich existieren und an wen die Daten gesendet werden. Aus diesem Grunde ist es notwendig, dass die Verbindung zum Internet durch das Kundensystem nur aufgebaut wird, wenn der Kunde sein System mit einem Antiviren-Programm sowie mit einer Firewall schützt und die vom Hersteller dieser Programme angebotenen Updates sowie die Sicherheitspatches des Betriebssystem-Herstellers und des Browser-Herstellers jeweils unverzüglich installiert.

Weiterführende Informationen zu den Sicherheitsanforderungen an das Kundensystem können den Sicherheitshinweisen der Sparkasse für das Online-Banking auf den Internet-Seiten der Sparkasse entnommen werden, die entsprechend auf Fernwartungssitzungen übertragen werden können.

Die Fernwartungssoftware, Programmiererweiterungen hierzu sowie Updates sind von einer sicheren Quelle zu beziehen. Die Herstellerhinweise über den sicheren Bezug der Software sind zu beachten. Das Sicherheitssystem der Fernwartungssoftware setzt voraus, dass diese Software vollständig, unverfälscht und in der aktuellen Version auf dem Kundensystem installiert ist. Die Sicherheitshinweise des Herstellers der Fernwartungssoftware für den sicheren Betrieb sind vom Kunden zu beachten.

5. Datenschutzrechtliche Einwilligung in die Aufzeichnung der Fernwartungsdaten

Die Sparkasse zeichnet die während der Fernwartungssitzung angefallenen Daten komplett mit Datum und Uhrzeit auf, um die vorgenommenen Arbeiten, die Hinweise an den Kunden sowie die Maßnahmen des Kunden während der Sitzung dokumentieren und nachvollziehen zu können. Die Aufzeichnung kann daher auch personenbezogene Daten enthalten, die dem Datenschutz oder dem Bankgeheimnis unterliegen.

Die Sparkasse wird die Daten 90 Tage aufbewahren, um ggf. Reklamationsansprüche des Kunden prüfen zu können. Die aufgezeichneten Daten werden zugriffsgeschützt gespeichert und nur für die Durchführung dieses Vertrages verwendet. Nach Wegfall dieses Zweckes werden die Daten gelöscht. Die Sparkasse wird die Aufzeichnung auch nutzen, um die Wartungsleistungen verbessern zu können.

Mit der Unterzeichnung des Wartungsvertrags willigt der Kunde ein, dass die Sparkasse die Fernwartungsdaten aufzeichnet und für die oben beschriebenen Zwecke für 90 Tage sicher speichert, sofern nicht aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnungen eine längere Speicherung erforderlich ist. Ist der Kunde eine juristische Person, tritt an die Stelle der Einwilligung das Einverständnis mit der Speicherung der Fernwartungsdaten.

