



Ermächtigung zur Fernwartung mittels Fernwartungssoftware auf gesonderte Anforderung

Kosten, Art und Umfang der Leistung

Der Einsatz der Fernwartungssoftware ist für den Kunden kostenpflichtig, im Rahmen eines Softwarepflegevertrages Bestandteil dessen. Andere Absprachen sind vor der Leistungserbringung zu treffen. Die Leistungen werden mit den üblichen Stundenverrechnungssätzen in Rechnung gestellt.

Die Leistungen zur Fernwartung werden von der Götze+Reichstein Bürosysteme GmbH (nachfolgend G+R) ausschließlich nach gesonderter telefonischer Beauftragung durch den Anwender erbracht. Sie umfassen die Fehleranalyse, die zur Fehlerbehebung erforderliche Konfiguration und Installation von Betriebssystem- und/oder Anwendersoftware sowie die Einweisung des Kunden. Über diese Fernwartungssoftware ermöglicht der Kunde dem Mitarbeiter von G+R die Einsicht auf seinen Computerbildschirm bzw. die Fernsteuerung des Computers mit der Möglichkeit der Datenveränderung.

Pflichten des Kunden

Der Kunde hat seine Datenbestände und EDV-Anlagen durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie zum Beispiel Virens Scanner, Firewalls und Passwortschutz ausreichend zu schützen. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in angebrachter Form. Es gehört zu den Obliegenheiten des Kunden, sicherzustellen, dass Daten mindestens kalendertäglich durch Sicherungskopien gesichert werden. Diese Sicherung muss auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten garantieren.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweiligen Datenschutzvorschriften, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, erfolgt. Insbesondere hat der Kunde während der Fernwartungssitzung dafür zu sorgen, dass eine von ihm autorisierte Person die Fernwartungssitzung auf dem Bildschirm des Kunden überwacht. Die Überwachungsperson des Kunden kann die aktuelle Fernwartungssitzung jederzeit durch Schließen des Fernwartungsprogrammes beenden. Erfährt G+R im Laufe der Fernwartung sicherheitsrelevante Kennwörter, hat der Kunde diese sofort nach deren Beendigung zu ändern.

Sicherheit, Datenschutz und Geheimhaltung

Der Kunde autorisiert G+R beim Verbindungsaufbau durch die telefonische Bekanntgabe der Partner-ID, welche ihm am Bildschirm vorgegeben wird, zur Eröffnung der Fernwartungssitzung. Erst nach Bekanntgabe der Partner-ID durch den Kunden und Eingabe eines Passwortes durch G+R wird eine Kommunikation zwischen beiden Teilnehmern hergestellt. Die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt. G+R kann in Abstimmung mit dem Kunden für Nachweiszwecke eine komplette Aufzeichnung der Sitzung durchführen.

Eine generelle Genehmigung der Aufzeichnung wird vom Kunden hiermit erteilt: Ja Nein

G+R ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Kunden geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen. Die mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter von G+R sind zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet. G+R ist verpflichtet, die bei der Wartungsmaßnahme erhaltenen personenbezogenen Daten unverzüglich zu löschen, sobald diese für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Hiervon ist die oben vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme ausgenommen.

Ein Anspruch des Kunden auf Durchführung von Fernwartung besteht nicht. G+R ist berechtigt, die Fernwartung abzulehnen oder jederzeit auch ohne Durchführung von Einstellungsarbeiten beziehungsweise einer Fehlerbehebung zu beenden.

Ermächtigung

Hiermit ermächtige ich G+R, im Rahmen des Hardwarewartungs- und Softwarepflegevertrags nach gesonderter telefonischer Anforderung durch mich bzw. meine Mitarbeiter/in _____ entsprechend der obigen Bedingungen auf meiner EDV-Anlage Fernwartungsarbeiten mittels einer Fernwartungssoftware zu erbringen. Diese Ermächtigung kann von mir jederzeit durch schriftliche Erklärung gegenüber G+R widerrufen werden, (Bitte faxen an 03 45 – 5 64 03 – 50)

Ort, Datum

Kundenstempel

Unterschrift Inhaber/in