

Fassung Juni 2020

Sparkasse Fulda
Buttermarkt 2 – 6, 36037 Fulda

1. Wartungsgegenstand

Die Sparkasse Fulda (im Folgenden Sparkasse genannt) erbringt technische Software-Wartungsdienstleistungen über das Internet, die entweder von einem Software-Wartungsvertrag mit der Sparkasse erfasst oder die auf der Grundlage einer einzel-fallbezogenen Unterstützung erbracht werden. Gegenstand der Wartung sind Supportleistungen der Sparkasse (Auftragnehmer) gegenüber dem Nutzer (Auftraggeber) bei der Diagnose von Fehlern, Behebung von Funktionsstörungen, Beratung über Maßnahmen zur Funktionserhaltung und/oder Funktionstests.

2. Voraussetzung und Ablauf

Die Sparkasse hat folgende technische und organisatorische Maßnahmen für die Verarbeitung/Durchführung getroffen:

Die Fernwartung wird nur auf ausdrückliche Weisung des Kunden durchgeführt. Der Kunde verpflichtet sich, für die Fernwartungssitzung nur das von der Sparkasse eingesetzte Verbindungselement zu verwenden. Etwaige Schäden, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung entstehen, trägt der Kunde. Soweit die Sparkasse grob fahrlässig oder vorsätzlich die Verursachung des Schadens mitverschuldet, bestimmt sich die Haftungsverteilung nach § 254 BGB. Hinsichtlich des Schadensumfangs findet Ziffer 6 dieser Vereinbarung entsprechend Anwendung.

Der Kunde räumt der Sparkasse die notwendigen Rechte zur Fernwartung über die eingesetzte Softwarelösung ein, wobei ein Zugriff bzw. Einsichtnahme in personenbezogene Daten zu unterbleiben hat. Vor Beginn der Fernwartung hat der Kunde eine komplette Datensicherung (Software und Kundendaten) zu erstellen und alle privaten und/oder geschäftlichen Fenster/Inhalte auf dem PC zu schließen oder über andere Wege zu verbergen, bei denen eine Einsichtnahme durch die Sparkasse nicht gewünscht ist.

Der Aufbau der Fernwartungsverbindung findet nur in Abstimmung mit dem Kunden statt. Durch die telefonische Übermittlung einer individuellen ID und des Kennworts vom Kunden an die Sparkasse wird die alleinige und direkte Verbindung zum Kunden sichergestellt. Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt. Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich getrennt. Der Kunde hat das Recht und die Möglichkeit, die Fernwartungssitzung jederzeit zu trennen.

Die Sparkasse weist darauf hin, dass eine Fernwartung nicht immer möglich oder geeignet ist, einen Fehler zu erkennen und zu beseitigen.

An der Sitzung hat eine Person auf Seiten des Kunden teilzunehmen, die über Administrationsrechte bezüglich des zu wartenden Kundensystems sowie eventuell über Netzwerk-Administratorenrechte verfügt.

4. Sicherheitshinweise

Die Sparkasse wird nicht nach Kennwörtern des Kunden fragen. Die notwendigen Eingaben werden durch den Kunden stets eigenständig durchgeführt.

5. Datenschutzrechtliche Einwilligung

Die Sparkasse zeichnet die während der Fernwartungssitzung angefallenen Daten nicht auf. Durch die Sparkasse sollen personenbezogene Daten des Kunden nicht verarbeitet/angezeigt werden; der Betrieb der Systeme gemäß Ziff. 1 erfolgt durch den Kunden selbst. Im Zusammenhang mit dem Gegenstand der Verarbeitung gemäß Ziff. 1 ist eine ungewollte Kenntnisnahme von personenbezogenen Daten durch den Kunden bei Fernzugriffen auf die Systeme gemäß Ziff. 1 für die Sparkasse auszuschließen. Ausschließlicher Zweck der Verarbeitung ist

demnach die Erfüllung der sich gem. Ziff. 1 ergebenden Pflichten der Sparkasse im Zusammenhang mit Wartung der Systeme gemäß Ziff. 1.

Im Zuge der Fernwartungssitzung ist es möglich, dass Kundendaten auf den Kommunikationsservern des Softwareherstellers verschlüsselt zwischengespeichert werden. Dieser verpflichtet sich, sämtliche datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten. Insbesondere sind alle mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betraute Personen schriftlich zur Vertraulichkeit nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) verpflichtet. Die Datenschutzerklärung kann auf der Homepage des Softwareherstellers eingesehen werden.

Die Fernwartung wird seitens der Sparkasse ausschließlich von hierzu autorisierten und entsprechend ausgebildeten Mitarbeitern durchgeführt. Die Sparkasse hat sich den hohen Standards verpflichtet, die innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe im Hinblick auf den Datenschutz gelten. Die Sparkasse behandelt ihr bekannt gewordene Informationen mit hoher Vertraulichkeit und hat alle betroffenen Mitarbeiter und Dienstleister auf die Vorgaben des Bankgeheimnisses und des Datenschutzes verpflichtet. Die Sparkasse setzt zum Betrieb und Wartung ihrer eigenen Systeme ggfs. weitere Dienstleister (z.B. Finanz Informatik) ein, welche gesetzlich und vertraglich ebenfalls zur Einhaltung der DSGVO verpflichtet sind. Ergänzend zu diesen Hinweisen zum Datenschutz finden die „Datenschutzhinweise“ auf der Sparkassen-Homepage unter www.sparkasse-fulda.de/datenschutz Anwendung.

6. Haftung

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

7. Sonstiges

Der Auftragnehmer setzt für die Fernwartung ggfs. Unterauftragnehmer ein, die auf Anfrage gerne genannt werden. Greift der Hersteller des vom Auftraggeber eingesetzten Systems oder ein vom Hersteller beauftragter Vertragspartner per Fernzugriff auf das System beim Auftraggeber zu, handelt der Hersteller nicht als Unterauftragnehmer des Auftragnehmers, sondern in Erfüllung des zwischen dem Auftraggeber und dem Hersteller bestehenden Lizenzvertrages.

Eine Offenlegung von Daten an Empfänger in Drittländern erfolgt nicht.

Mündliche Nebenabreden oder Erklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung beider Vertragsparteien. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Sofern eine Bestimmung des Vertrages ungültig ist, hat dies nicht die Unwirksamkeit des Vertrages und der gesamten Regelung zur Folge. Die Parteien sind verpflichtet, die unwirksamen Bestimmungen gemeinsam so abzuändern, dass der ursprünglich erstrebte rechtliche und wirtschaftliche Zweck soweit wie möglich erreicht wird.

Erfüllungsort und Gerichtsstand für die Rechte und Verpflichtungen aus dieser Bedingung ist Fulda.