

# **Bedingungen für die Fernwartung von Software durch die Sparkasse**

## **1. Wartungsgegenstand**

Die Sparkasse erbringt Software-Wartungsdienstleistungen über das Internet oder andere Fernkommunikationsmittel für Software-Produkte fremder Hersteller, die entweder 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, sofern keine abweichende Regelung getroffen wurde.

## **2. Voraussetzung für Fernwartung**

Für die Fernwartung ist es erforderlich, dass das zu wartende Kundensystem einen Zugang zum Internet besitzt und Verbindungen zur Sparkasse über die Fernwartungssoftware, die aktuell von der Sparkasse verwendet wird, zulässt.

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 aus technischen Gründen eine Fernwartung nicht immer möglich oder geeignet ist, 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 entsprechende Herstellerinformationen dem Kunden 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).

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 bezüglich des zu wartenden Kundensystems sowie eventuell über Netzwerk-Administratorenrechte verfügt.

Der Kunde kann jederzeit den Fernzugriff auf das System beenden.

Die Fernwartung wird seitens der Sparkasse ausschließlich von hierzu autorisierten und entsprechend ausgebildeten Mitarbeitern durchgeführt.

## **4. Sicherheitshinweise**

Die Fernwartungssoftware überträgt verschlüsselt die zwischen der Sparkasse und dem Kunden ausgetauschten Daten. Die Sparkasse weist darauf hin, dass gleichzeitig das Kunden-System 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 umfassen, die dem Datenschutz oder dem Bankgeheimnis unterliegen.** Die Sparkasse wird die Daten 2 Jahre aufbewahren, um ggfs. Reklamationsansprüche des Kunden prüfen zu können. Die Sparkasse wird die Aufzeichnung auch nutzen, um die Wartungsleistungen verbessern zu können. Die Sparkasse wird die aufgezeichneten Daten zugriffsgeschützt speichern und nur für die Durchführung dieses Vertrages verwenden. Nach Wegfall dieses Zweckes wird die Sparkasse die Daten löschen.

Im Zuge der Fernwartungssitzung ist es möglich, dass Kundendaten auf den Kommunikationsservern des Softwareherstellers zwischengespeichert werden. Dieser verpflichtet sich, sämtliche datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten. Insbesondere sind alle mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betraute Personen gemäß § 5 Satz 2 BDSG schriftlich auf das Datengeheimnis zu verpflichten. Die Datenschutzerklärung kann auf der Homepage des Softwareherstellers eingesehen werden.

**Mit Beginn der Fernwartungssitzung willigt der Kunde ein, dass die Sparkasse die Fernwartungsdaten aufzeichnet und für die oben beschriebenen Zwecke für 2 Jahre sicher speichert, sofern nicht aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnungen eine längere Speicherung angeordnet ist.**