

Fernwartungsvereinbarung

1. Gegenstand der Fernwartungsvereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die Online-Banking Produkte der Sparkasse nachstehend einheitlich vertragsgegenständliche Software genannt, auf den EDV-Anlagen des Kunden in der/in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration(en). Hierzu wird die Software Fastviewer in der aktuellen Version von der Sparkasse zur Verfügung gestellt. Die Fernwartungsleistungen beschränken sich ausschließlich auf die aktuelle Programmversion. Nicht Gegenstand der Vereinbarung ist die Wartung von Fremdsoftware und Computerhardware. Der Kunde gestattet ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung von der Sparkasse protokolliert und für Beweiszwecke archiviert wird.

2. Leistungen

Der Fernwartungsservice wird zu den üblichen Geschäftszeiten der Sparkasse erbracht.

Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation der vertragsgegenständlichen Software
- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Anwendung
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen in der Anwendung

3. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat stets die aktuelle lizenzierte Version der vertragsgegenständlichen Software zu nutzen.

Zur Fehleranalyse durch die Sparkasse hat der Kunde den Fehler möglichst genau zu beschreiben.

Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet.

Der Kunde hat seine EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z. B. Passwortschutz, Firewallsysteme und Virens Scanner hinreichend zu schützen.

Gelangt der Sparkassenberater im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern.

4. Urheberrechte und sonstige Schutzrechte

Gegenstand der Vereinbarung ist die Fernwartung der vertragsgegenständlichen Software. Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der vertragsgegenständlichen Software werden durch die Fernwartung nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheberschaften und sonstige Schutzrechte bleiben weiter bestehen.

5. Gewährleistung/Haftung

Es gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgenden Abweichungen:

Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Software selbst ändert oder von Dritten ändern lässt.

Die Sparkasse haftet bei Schäden aller Art, auch für unerlaubte Handlungen, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung der Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden auf die Verletzung von wesentlichen Pflichten und auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schadenersatzansprüche wegen etwa übernommener Garantien, für Haftungen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit.

Ein Mitverschulden des Kunden wird zu Gunsten der Sparkasse berücksichtigt. Bei Datenverlust oder -beschädigung haftet die Sparkasse nur in Höhe der Wiederherstellungskosten bei Vorliegen von Sicherungskopien.

6. Datenschutz und Geheimhaltung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere dem BDSG und dem DSGVO erfolgt und auch den für den Kunden ggf. besonders geltenden Datenschutzvorschriften Rechnung trägt. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch die Sparkasse. Nur wenn die Zulässigkeit der Fernwartung offensichtlich nicht gegeben ist, wird die Sparkasse den Kunden darauf hinweisen.

Die Sparkasse hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet und schriftlich über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnismissbrauchs belehrt.

Die Sparkasse ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die sie bei der Wartungsmaßnahme erhalten hat, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die im Kundenleitfaden vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst.

Die Sparkasse wird sämtliche ihr auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekanntgewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln.

Der Sparkasse ist untersagt, Kenntnisse oder Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden erhält, in irgendeiner Weise für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und/oder zu nutzen.

7. Sonstige Vereinbarungen

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse (AGBSp) Vertragsbestandteil sind. Die AGBSp liegen in den Kassenräumen der Sparkasse zu Einsichtnahme aus und werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Es gilt deutsches Recht.

Gerichtsstand ist Sitz der Sparkasse.

Kundenleitfaden

Fernwartung mit der Software Fastviewer

Das Fastviewer-Programm erlaubt es, die aktuellen Bildschirminhalte zweier über das Internet verbundener PCs wechselseitig in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing).

Nach Start des Fastviewer-Programms wird Ihnen eine Einverständniserklärung angezeigt.

Erst mit Ihrem Einverständnis werden die Inhalte Ihres PC-Bildschirms an Ihren Berater übermittelt. Bitte stellen Sie vor Nutzung des Fastviewer sicher, dass Sie alle Anwendungen und Daten schließen, die Ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll.

Die im Rahmen der Fernwartung anfallenden Daten werden in der Sparkasse zu Dokumentationszwecken gespeichert. Eine anderweitige Nutzung der Daten erfolgt nicht.

Systemvoraussetzung

- PC mit Windows-Betriebssystem (Windows Vista oder höher)
- Aktueller Internet-Browser zum Starten des Fastviewer-Programms
- eine Telefonverbindung mit Ihrem Berater
- eine aktive Verbindung zum Internet über Ihren Internet-Serviceprovider

Merkmale von Fastviewer

Zufällige Session-Nummer für Verbindungsaufbau

Damit eine Verbindung zwischen zwei PCs aufgebaut werden kann, muss der Session-Teilnehmer eine Beraternummer eingeben, die ihm von seinem Gesprächspartner via Telefon mitgeteilt wird. Diese Verbindungsnummer stellt sicher, dass die richtigen Partner miteinander verbunden sind. Die Nummer wird zufällig erzeugt, gilt nur für eine Session und wird per AES-Verschlüsselung ausgetauscht.

256-Bit-Verschlüsselung verhindert das Abhören einer Session

Jede Fastviewer-Session ist mit 256 Bit nach dem Rijndael-Algorithmus verschlüsselt. Dies gilt in Fachkreisen als sicher.

Blickrichtungswechsel nur nach expliziter Erlaubnis

Einer Anzeige des eigenen Bildschirms muss der Kunde explizit zustimmen.

Auswahl der sichtbaren Applikationen

Über die Applikationswahl können die Anwendungen freigegeben werden, die für den Session-Partner sichtbar, d.h. übertragen werden sollen.

Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich

Durch Klicken auf den Beenden-Button im jeweiligen Bedienpanel oder auf das Schließen-Symbol des Fastviewer-Fensters kann eine Fastviewer-Session von beiden Seiten jederzeit beendet werden.

Sicherheits-Gutachten

Gutachten des TÜV Süd bestätigt die Unbedenklichkeit des Fastviewers.