

§1 Gegenstand des Vertrags

Dieser Vertrag umfasst folgende, von Uhlmann & Zacher GmbH durchzuführende Fernwartungsarbeiten:

- Auftragsbezogene und unterstützende Arbeiten
 - Inbetriebnahme von Neu-Systemen
 - *Wartungsarbeiten im Bereich Soft- und Hardware*
 - *Aktualisierungs- und Installationsarbeiten*
 - *Fehleranalysen /-behebung im Bereich Soft- und Hardware*
 - Präsentationen, Webseminare und Trainings-Tätigkeiten

§2 Fernwartungsbedingungen

1. Vergütung der Leistung

- (1) Die von Uhlmann & Zacher GmbH erbrachten Leistungen werden dem Auftraggeber verrechnet.
- (2) Zur Abrechnung der Leistung werden die Verbindungszeiten der Fernsteuerungssoftware herangezogen. Diese werden automatisch durch die Fernsteuerungssoftware dokumentiert (siehe Datenspeicherung §2 4.). Diese Dokumentation wird als Abrechnungsgrundlage genutzt.
- (3) Die Abrechnung von Fernwartungsleistungen erfolgt jeweilig zum Beginn eines Kalendermonats für den zurückliegenden Monat.
- (4) Die Fernwartungssitzungen werden im Minutentakt abgerechnet. Eine Einheit entspricht € 1,50 zzgl. der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer. Die Grundgebühr einer Sitzung beträgt € 45,00.
- (5) Die Leistungsvergütung ist nicht vom Ergebnis der Fernwartung abhängig.

2. Fernwartungssoftware

- (1) Die Fernsteuerungssoftware ermöglicht es, IT-Systeme ohne physische Anwesenheit des Bedieners zu steuern (siehe auch Verbindungsaufbau §2 5.).
- (2) Uhlmann & Zacher GmbH verpflichtet sich, eine Software einzusetzen, die in Bezug auf die Verbindungssicherheit dem aktuellen Stand der Technik entspricht.
- (3) Uhlmann & Zacher GmbH bestätigt, dass die Software nach Deaktivierung keine weiteren Verbindungen ermöglicht. Deaktiviert der Auftraggeber die Software nicht, so besteht die technische Möglichkeit einer erneuten Verbindung. Aus diesem Grund verpflichtet sich der Auftraggeber, die Software nach Abschluss der Leistungserbringung zu deaktivieren. Ergänzend hierzu gilt §2 5.
- (4) Uhlmann & Zacher GmbH nutzt die Software der [TeamViewer Germany GmbH](#). Remote Verbindungen werden somit über die Server der [TeamViewer Germany GmbH](#) umgeleitet. Hier gelten die jeweiligen Richtlinien der [TeamViewer Germany GmbH](#).

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 1 von 5
Datum	02.06.2022	07.11.2024	07.11.2024	07.11.2024	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MC	MC	Version 0.9
\\LUNA\UZDaten\Dokumente\Support\Remote-Service\Datenschutz					
Formular	VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_Team viewer_131F V. 2.2				

3. Sitzungsaufzeichnungen

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH zeichnet eine Fernwartungssitzung nur dann auf, wenn dies für den Fernwartungszweck notwendig und vom Auftraggeber genehmigt wurde. Hierzu genügt die mündliche Zustimmung des Auftraggebers. Eine gestartete Aufzeichnung ist dem Auftraggeber während der Fernwartung, durch einen optischen Hinweis und im Anschluss durch den Leistungsbericht ersichtlich. Die Aufzeichnung enthält dabei alle Information, mit denen Uhlmann & Zacher GmbH während der Fernwartungssitzung in Kontakt kommt.
 - a. Zugriffsberechtigter Personenkreis:
 - i. Mitarbeiter der Abteilungen Support, Buchhaltung, Auftragsbearbeitung, IT Administration, sowie die Geschäftsleitung
- (2) Die Aufzeichnungen werden auf dem Firmeninternen Netzwerk (einschließlich Backup) von der Uhlmann & Zacher GmbH gespeichert. Daher haftet Uhlmann & Zacher GmbH nicht bei Vorkommnissen, die sie nicht selbst beeinflussen kann oder konnte. (Einbruch, Diebstahl, Feuer, usw.) Der Auftraggeber erklärt sich mit dieser Art der Unterbringung seiner Daten einverstanden.
- (3) Die Uhlmann & Zacher GmbH ist verpflichtet, vorhandene Aufzeichnungen auf Verlangen des Kunden oder in Verdachtsfällen an staatliche Behörden, zur Verfügung zu stellen.
- (4) Uhlmann & Zacher GmbH verpflichtet sich weiterhin zur Löschung aller Aufzeichnungen auf Verlangen des Auftraggebers. Bei einer Löschung verzichtet der Auftraggeber auf alle etwaigen Ansprüchen aus dem gelöschten Zeitraum. (Gewährleistung / Haftung)
- (5) Einen Anspruch auf Sitzungsaufzeichnung (ganz oder teilweise) gibt es nicht.
- (6) Die Sitzungsaufzeichnung kann Vornherein vom Auftraggeber untersagt werden.

4. Datenspeicherung ([TeamViewer Germany GmbH](#))

- (1) Es wird ausschließlich die durch [TeamViewer Germany GmbH](#) erzeugte und bereitgestellte Verbindungs-Identifikationsnummer innerhalb der Software gespeichert.

5. Verbindungsaufbau

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH stellt zwei Arten des Verbindungsaufbaus zur Auswahl. Je nach Auswahl sind hieran folgende Vereinbarungen geknüpft:
 - i. Quick-Login
 - a. Der Auftraggeber erhält von Uhlmann & Zacher GmbH eine Verbindungssoftware, die es Uhlmann & Zacher GmbH ermöglicht, das System des Auftraggebers aus der Ferne zu bedienen.
 - b. Der Auftraggeber hat jeder Zeit die Möglichkeit, den Zugriff auf das System durch Schließen der Software zu unterbinden.
 - c. Eine Verbindungsherstellung erfolgt nur mit Zustimmung und Aufsicht des Auftraggebers und ist ohne sein Dazutun technisch nicht möglich.
 - d. Nach Verbindungsende ist eine erneute Verbindung nur nach §2 5.(1)l.c. möglich (siehe auch §2 2.(3). und §2 5.(2)).

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 2 von 5
Datum	02.06.2022	07.11.2024	07.11.2024	07.11.2024	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MC	MC	Version 0.9
\\LUNA\UZDaten\Dokumente\Support\Remote-Service\Datenschutz					
Formular	VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_Team viewer_131F V. 2.2				

- e. Nach dem Schließen der Software ist sie auf dem System des Auftraggebers nicht mehr aktiv
- II. Permanent-Login
 - a. Uhlmann & Zacher GmbH installiert die Fernsteuersoftware dauerhaft auf dem System des Auftraggebers.
 - b. Uhlmann & Zacher GmbH hat jeder Zeit die Möglichkeit, Verbindungen aufzubauen, verpflichtet sich jedoch dies nur dann zu tun, wenn es hierfür einen Auftrag des Auftraggebers gibt.
- (2) Technisch bedingt abgebrochene Verbindungen können oft automatisch wieder hergestellt werden. Sollte dies einmal nicht möglich sein, so verpflichtet sich der Auftraggeber zu unterstützenden Leistungen auf Anweisung von der Uhlmann & Zacher GmbH.
- (3) Gibt es zwischen den Vertragsparteien keine Vereinbarung zur Art des Verbindungsaufbaus, so gilt der Quick-Login nach §2 5.(1) I.

Sonstiges

- (1) Bei Unwirksamkeit einzelner Regelungen dieser Vereinbarung durch andere Bestimmungen oder Gesetze bleiben die übrigen weiterhin in Kraft. Beide Vertragsparteien sind bemüht, die rechtsunwirksame Regelung durch eine neue zu ersetzen.
- (2) Der Auftraggeber verpflichtet sich stillschweigend vor jeder Fernwartungssitzung eine Sicherung aller sensiblen Daten vorzunehmen. Ausnahme hiervon sind Verbindungen nach §2 5.(1) II. b.
- (3) Der Auftraggeber bestätigt über einen breitbandigen Internetzugang zu verfügen.
- (4) Der Auftraggeber bestätigt eine Viren- und Schadsoftware freien Umgebung
- (5) Ergänzend zu dieser Vereinbarung gelten die AGB der Uhlmann & Zacher GmbH.
- (6) Uhlmann & Zacher GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden am ferngesteuertem Kundensystem.

§3 DSGVO

1. Allgemeine Pflichten von der Uhlmann & Zacher GmbH

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH verpflichtet sich, Fernwartungsarbeiten nur auf Weisung des Auftraggebers von hierzu autorisierten Mitarbeitern ordnungsgemäß durchführen zu lassen. Diese autorisierten Mitarbeiter teilt Uhlmann & Zacher GmbH dem Auftraggeber mit.
- (2) Uhlmann & Zacher GmbH lässt Fernwartungsarbeiten nur von solchen Personen durchführen, die auf das Datengeheimnis (§ 5 Bundesdatenschutzgesetz bzw. § 6 Landesdatenschutzgesetz) verpflichtet sind.
- (3) Uhlmann & Zacher GmbH verpflichtet sich, bei Fernwartung in sensiblen Bereichen, beispielsweise bei Daten, die einem Berufs- oder besonderen Amtsgeheimnis unterliegen, nur festangestellte Mitarbeiter für Fernwartungsarbeiten einzusetzen, die nach dem Verpflichtungsgesetz verpflichtet sind.

2. Zweckbindung

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 3 von 5
Datum	02.06.2022	07.11.2024	07.11.2024	07.11.2024	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MC	MC	Version 0.9
\\LUNA\UZDaten\Dokumente\Support\Remote-Service\Datenschutz					
Formular	VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_Team V. 2.2 viewer_131F				

Personenbezogene Daten, die Uhlmann & Zacher GmbH im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags bekannt werden, darf Uhlmann & Zacher GmbH nur für Zwecke der Fernwartung verwenden. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte ist Uhlmann & Zacher GmbH untersagt.

3. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

- (1) Der Aufbau der Fernwungsverbindung darf nur durch den Auftraggeber erfolgen; Fernwartungsarbeiten dürfen nur mit seiner Zustimmung begonnen werden.
- (2) Fernwartungsarbeiten dürfen nur begonnen werden, wenn sich das Fernwungspersonal mit Benutzerkennung und Kennwort angemeldet hat.
- (3) Die Software protokolliert die Fernwungsaktivitäten der Uhlmann & Zacher GmbH mit Datum, Uhrzeit und Benutzerkennung automatisch, Uhlmann & Zacher GmbH überprüft die Protokolle und bewahrt die Protokolle auf (ausschließlich nur in Verwendung der Software [TeamViewer Germany GmbH](#)).
- (4) Der Auftraggeber räumt Uhlmann & Zacher GmbH nur die Zugriffsrechte ein, die diese zur Durchführung der Fernwungsarbeiten tatsächlich benötigt. Er stellt sicher, dass Uhlmann & Zacher GmbH nur insoweit auf gespeicherte personenbezogene Daten zugreifen kann, als dies zur Durchführung der Fernwungsarbeiten unbedingt notwendig ist.
- (5) Uhlmann & Zacher GmbH darf von der ihr eingeräumten Zugriffsrechten, nur in dem für die Durchführung der Fernwungsarbeiten unerlässlich notwendigen Umfang, Gebrauch machen.
- (6) Uhlmann & Zacher GmbH darf personenbezogene Daten im Wege eines Filetransfers oder Downloads für Zwecke der Fehleranalyse und -behebung nur dann vom DV-System des Auftraggebers abziehen und auf sein eigenes kopieren, wenn er dafür zuvor die Erlaubnis des Auftraggebers eingeholt hat. Die Erlaubnis durch den Auftraggeber wird mit Zustimmung der Fernwung erteilt. Der Auftraggeber hat im Anschluss der Fernwung über das Fernwungsprotokoll Einsicht auf die übertragenen Daten (ausschließlich nur in Verwendung der Software [TeamViewer Germany GmbH](#)).
- (7) Der Auftraggeber ist berechtigt, die Fernwungsarbeiten von einem Kontrollbildschirm aus zu verfolgen und jederzeit abzubrechen. Soweit Uhlmann & Zacher GmbH daran mitwirken muss, gewährleistet sie, dass dies möglich ist.
- (8) Uhlmann & Zacher GmbH muss personenbezogene Daten, die sie bei der Fernwung erhalten hat, unverzüglich löschen oder dem Auftraggeber zurückgeben, wenn sie für die Durchführung der Fernwungsarbeiten nicht mehr erforderlich sind. Etwaige, an Uhlmann & Zacher GmbH übergebene Papierausdrucke mit personenbezogenen Daten, muss Uhlmann & Zacher GmbH nach Abschluss der Fernwungsarbeiten unverzüglich zurückgeben, bzw. vernichten.

4. Außerordentliche Kündigung

Der Auftraggeber ist zu einer außerordentlichen Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn Uhlmann & Zacher GmbH trotz schriftlicher Aufforderung seine Pflichten nach §3 Nrn. 1 bis 4 dieses Vertrags verletzt.

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 4 von 5
Datum	02.06.2022	07.11.2024	07.11.2024	07.11.2024	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MC	MC	Version 0.9
\\LUNA\UZDaten\Dokumente\Support\Remote-Service\Datenschutz					
Formular	VT_Fernwungsbedingungen_DSGVO_Team viewer_131F V. 2.2				

5. Kündigung

Ordentliche Kündigung von beiden Seiten möglich mit folgender Löschung der Einwahldaten

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 5 von 5
Datum	02.06.2022	07.11.2024	07.11.2024	07.11.2024	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MC	MC	Version 0.9
\\LUNA\UZDaten\Dokumente\Support\Remote-Service\Datenschutz					
Formular	VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_Team V. 2.2 viewer_131F				