



§1 Objet du contrat

Ce contrat comprend les activités de télémaintenance suivantes à réaliser par Uhlmann & Zacher GmbH :

- Activités liées aux contrats et activités de soutien
 - Mise en service de nouveaux systèmes
 - *Activités de maintenance logicielle et matérielle*
 - *Activités de mise à jour et d'installation*
 - *Analyse des erreurs / dépannage des logiciels et matériels*
 - Présentations, webinaires et activités de formation

§2 Modalités de télémaintenance

1. Rémunération pour le service

- (1) Les services fournis par Uhlmann & Zacher GmbH seront facturés au client.
- (2) Les durées de connexion du logiciel de commande à distance seront utilisées pour la facturation du service. Celles-ci sont automatiquement documentées par le logiciel de commande à distance (voir stockage des données §2 4.). Cette documentation sert de base à la facturation.
- (3) Les services de télémaintenance sont facturés au début du mois civil pour le mois précédent.
- (4) Les sessions de télémaintenance sont facturées par cycles de 6 minutes. Une unité équivaut à 7,50 €, sans compter la TVA réglementaire.
- (5) Les frais du service ne dépendent pas du résultat de la télémaintenance.

2. Logiciel de télémaintenance

- (1) Le logiciel de commande à distance permet de contrôler les systèmes informatiques sans la présence physique de l'opérateur (voir également établissement de la connexion §2 5.).
- (2) Uhlmann & Zacher GmbH est tenu d'utiliser un logiciel qui répond à toutes les exigences liées à la sécurité de la connexion.
- (3) Uhlmann & Zacher GmbH confirme que le logiciel ne peut pas être utilisé pour établir des connexions s'il est désactivé. Si le client ne désactive pas le logiciel, il est techniquement possible de rétablir la connexion. Pour cette raison, le client est obligé de désactiver le logiciel après la prestation du service. En plus de ceci, le §2. 5 est applicable.
- (4) Uhlmann & Zacher GmbH utilise le logiciel de [pcvisit Software AG](#). Les connexions à distance sont ainsi redirigées via le serveur de [pcvisit Software AG](#). Voici les directives de [pcvisit Software AG](#).

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 1 von 7
Datum	17.05.2019	21.01.2020	24.07.2019	24.07.2019	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MZ;MU	MZ;MU	Version 0.9
C:\Users\mike.UUNDZ\Documents\SourceSafe\VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54.docx					
Formular VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54 V. 2.2					



3. Enregistrements de session

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH n'enregistre une session à distance que lorsque cela s'est avéré nécessaire à des fins de télémaintenance et qu'il a été approuvé par le client. À cette fin, le consentement verbal du client suffit. Un enregistrement en cours est montré au client lors de la télémaintenance par une indication visuelle puis par le rapport de service. L'enregistrement contient toutes les informations traitées par Uhlmann & Zacher GmbH pendant la session de télémaintenance.
 - a. Personnes ayant un accès autorisé :
 - i. personnel de soutien, services comptables, traitement des commandes, administration informatique et la direction
- (2) Les enregistrements sont stockés sur le réseau interne (y compris la sauvegarde) de Uhlmann & Zacher GmbH. Par conséquent, Uhlmann & Zacher GmbH ne sera pas tenu responsable des événements qu'il ne peut pas ou n'a pas pu contrôler lui-même. (cambriolage, vol, incendie, etc.). Le client accepte ce type de stockage de données.
- (3) Uhlmann & Zacher GmbH est tenu de fournir les enregistrements existants à la demande du client ou en cas de suspicion aux autorités publiques.
- (4) Uhlmann & Zacher GmbH est tenu de supprimer tous les enregistrements à la demande du client. En cas de suppression, le client renonce à toutes les éventuelles réclamations pour la période de suppression.
(Garantie/responsabilité)
- (5) Un enregistrement de session (en totalité ou en partie) ne peut pas faire l'objet d'une réclamation.
- (6) L'enregistrement de la session peut être interdit au préalable par le client.

4. Stockage des données

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH stocke en continu les données de session suivantes (voir l'échantillon de preuve de service à distance §3 1.).
 - a. Informations générales (numéro de client, ses coordonnées, date, heure et durée de la (des) connexion(s), description de l'activité)
 - b. Utilisateurs et système(s) impliqué(s) (nom de l'ordinateur)
 - c. Historique de connexion sous forme de journal de texte
 - d. Journal de l'historique du chat
 - e. Transfert de fichier sous forme de journal de texte
 - f. Commentaires sur la télémaintenance
- (2) Le client a le droit d'inspecter les données stockées.
- (3) Le client peut demander la suppression des données après la facturation. En demandant la suppression, le client accepte toutes les factures précédemment soumises.
- (4) En cas de suppression, Uhlmann & Zacher GmbH émettra une seule facture pour tous les services pas encore facturés indépendamment des factures précédemment émises

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 2 von 7
Datum	17.05.2019	21.01.2020	24.07.2019	24.07.2019	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MZ;MU	MZ;MU	Version 0.9
C:\Users\mike.UUNDZ\Documents\SourceSafe\VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54.docx					
Formular VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54 V. 2.2					



5. Configuration de la connexion

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH propose deux types de configuration de connexion parmi lesquels il faudra choisir. En fonction du choix, les accords suivants sont liés à cette question :
 - I. Connexion rapide
 - a. Uhlmann & Zacher GmbH enverra au client un logiciel de connexion permettant à Uhlmann & Zacher GmbH d'exploiter le système du client à distance.
 - b. Le client a la possibilité d'arrêter l'accès au système à tout moment en fermant le logiciel.
 - c. La connexion ne peut être établie qu'avec le consentement et la supervision du client et n'est techniquement pas possible sans son aide.
 - d. Une fois la connexion est terminée, une reconnexion n'est possible que conformément au §2 5.(1)I.c. (voir également § 2 2.(3). et §2 5. (2)).
 - e. Une fois le logiciel fermé, il n'est plus actif sur le système du client
 - II. Connexion permanente
 - a. Uhlmann & Zacher GmbH installera le logiciel de commande à distance en permanence sur le système du client.
 - b. Uhlmann & Zacher GmbH peut établir une connexion à tout moment, mais n'est tenu de le faire que s'il y a une commande client à cet effet.
- (2) Les connexions interrompues pour des raisons techniques peuvent souvent être rétablies automatiquement. Si ce n'est pas possible, le client est tenu de suivre les instructions d'Uhlmann & Zacher GmbH pour les services de soutien.
- (3) S'il n'y a pas d'accord sur le type de configuration de la connexion entre les parties, la connexion rapide s'appliquera d'emblée conformément au §2 5.(1).I.

Divers

- (1) Si des dispositions individuelles de cet accord deviennent caduques au fur et à mesure qu'elles sont remplacées par d'autres dispositions ou lois, les dispositions restantes continueront à être valables. Les deux parties s'efforceront de remplacer la disposition juridiquement caduque par une nouvelle disposition.
- (2) Le client est tenu de faire une sauvegarde de toutes les données sensibles avant chaque session de télémaintenance. Une exception à cette disposition sont les connexions conformément au §2 5. (1)II.b.
- (3) Le client confirmera qu'il dispose d'un accès Internet haut débit.
- (4) Le client confirmera que l'environnement est exempt de virus et de logiciels malveillants.
- (5) En plus de cet accord, les conditions générales d'Uhlmann & Zacher GmbH s'appliqueront.
- (6) Uhlmann & Zacher GmbH n'acceptera aucune responsabilité pour les dommages au système client commandé à distance.

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 3 von 7
Datum	17.05.2019	21.01.2020	24.07.2019	24.07.2019	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MZ;MU	MZ;MU	Version 0.9
C:\Users\mike.UUNDZ\Documents\SourceSafe\VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54.docx					
Formular VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54 V. 2.2					



§3 DSGVO

1. Obligations générales d'Uhlmann & Zacher GmbH

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH n'est tenu d'effectuer des activités de télémaintenance que selon les instructions du client communiquées par des employés dûment autorisés. Uhlmann & Zacher GmbH partagera les noms de ces employés autorisés avec le client.
- (2) Uhlmann & Zacher GmbH autorisera les activités de télémaintenance à être effectuées uniquement par les personnes qui sont tenues de maintenir la confidentialité des données (§ 5 loi fédérale sur la protection des données et § 6 loi nationale sur la protection des données).
- (3) Uhlmann & Zacher GmbH est tenu de ne déployer que des employés permanents pour des activités de télémaintenance qui relèveront de la loi sur les obligations de télémaintenance dans des zones sensibles, telles que les données nécessitant un secret professionnel ou un secret officiel spécial.

2. Objet

Les informations personnelles dont Uhlmann & Zacher GmbH prend connaissance lors de la prestation du service dans le cadre du présent contrat ne peuvent être utilisées par Uhlmann & Zacher GmbH qu'à des fins de télémaintenance. Uhlmann & Zacher GmbH n'est pas autorisé à partager ces données avec des tiers.

3. Dispositions de sécurité techniques et organisationnelles

- (1) La connexion de télémaintenance doit être établie uniquement par le client; L'activité de télémaintenance ne peut être démarrée qu'avec son accord.
- (2) L'activité de télémaintenance ne peut être lancée qu'une fois que le personnel de télémaintenance se connecte avec les identifiants de connexion (ID utilisateur et mot de passe).
- (3) Le logiciel enregistre automatiquement les activités de télémaintenance d'Uhlmann & Zacher GmbH avec la date, l'heure et l'ID utilisateur, vérifie les journaux et stocke les journaux.
- (4) Le client ne fournit à Uhlmann & Zacher GmbH que les droits d'accès réellement nécessaires à l'exécution des activités de télémaintenance. Le client s'assure qu'Uhlmann & Zacher GmbH ne pourra accéder aux données personnelles stockées que dans la mesure où cela est absolument nécessaire pour effectuer l'activité de télémaintenance.
- (5) Uhlmann & Zacher GmbH ne peut utiliser les droits d'accès accordés que dans la mesure nécessaire pour mener à bien l'activité de télémaintenance.
- (6) Uhlmann & Zacher GmbH ne peut récupérer des données personnelles du système informatique du client par transfert ou téléchargement de fichiers à des fins d'analyse d'erreurs et de dépannage et les copier sur son propre système que si l'autorisation préalable a été obtenue du client. L'autorisation du client est accordée lorsqu'il accepte la télémaintenance. Le client peut inspecter les données transférées après la télémaintenance en accédant au journal de télémaintenance.

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 4 von 7
Datum	17.05.2019	21.01.2020	24.07.2019	24.07.2019	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MZ;MU	MZ;MU	Version 0.9
C:\Users\mike.UUNDZ\Documents\SourceSafe\VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54.docx					
Formular	VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54 V. 2.2				



- (7) Le client a le droit de surveiller l'activité de télémaintenance à distance à partir d'un écran de contrôle et d'y mettre fin à tout moment. Si Uhlmann & Zacher GmbH doit y participer, U&Z veille à ce que cela soit possible.
- (8) Uhlmann & Zacher GmbH doit supprimer immédiatement les informations personnelles obtenues lors de la télémaintenance ou les restituer au client si elles ne sont plus nécessaires à la réalisation de l'activité de télémaintenance. Toutes les impressions contenant des données personnelles transmises à Uhlmann & Zacher GmbH doivent être renvoyées immédiatement ou détruites après la fin de l'activité de télémaintenance.

4. Résiliation extraordinaire

Le client a le droit de résilier le contrat si Uhlmann & Zacher GmbH ne remplit pas les obligations en vertu des § 3 n° 1 à 4 du présent contrat malgré une demande écrite.

5. Résiliation

Une résiliation ordinaire de chaque côté est possible une fois que les données d'accès à distance sont supprimées.

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 5 von 7
Datum	17.05.2019	21.01.2020	24.07.2019	24.07.2019	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MZ;MU	MZ;MU	Version 0.9
C:\Users\mike.UUNDZ\Documents\SourceSafe\VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54.docx					
Formular VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54 V. 2.2					



§3 Modèle de prevue de service à distance

Technical Service - Support
Uhlmann & Zacher GmbH
Gutenbergstr. 2-4
97297 Waldbüttelbrunn



Sehr geehrte Damen und Herren,

10.10.2019

Anbei unser aktueller Dienstleistungsbericht :

Allgemeine Informationen

Kundennummer	D123456
Supportfall-ID	130
Firma	Musterfirma
Kundenname	Max Mustermann
Telefonnummer	0123456789
Datum	10.10.2019
Zeit	11:34:01
Fernwartungs- ID	14781755
Dauer	00h:00m:17s
Titel	Supportfall
Beschreibung	Musterbeschreibung der Tätigkeit

Teilnehmer

Michael Crum

Verlauf

Teilnehmer	Datum	Zeit	Aktivität
Michael Crum	10.10.2019	11:34:01	Michael Crum hat die Fernwartung begonnen.
Michael Crum	10.10.2019	11:34:18	Michael Crum hat die Fernwartung beendet.

Chat

Der Chat wurde in dieser Fernwartung nicht genutzt.

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 6 von 7
Datum	17.05.2019	21.01.2020	24.07.2019	24.07.2019	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MZ;MU	MZ;MU	Version 0.9
C:\Users\mike.UUNDZ\Documents\SourceSafe\VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54.docx					
Formular VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54 V. 2.2					

Uhlmann & Zacher GmbH

Conditions de maintenance à distance & DSGVO



Dateiversand

Keine Dateiübertragungen vorhanden

Fernwartungskommentare

Kommentar	Kommentar-ID
Mustekommentar	standard0
Mustekommentar	standard2
0123456789	ClientPhoneNumber

Technischer Service U&Z

Es gelten unsere aktuellen AGB's

Tel.: +49 931 40672 33

E-Mail: support@uundz.de

Uhlmann & Zacher GmbH

Gutenbergstr. 2-4, 97297 Waldbüttelbrunn, Germany

Geschäftsführer: Martin Uhlmann, Dr. Marc Zacher

Handelsregister Würzburg HRB 3717

Ust.ID-Nr.: DE 134 181 126

DNr. 0E54	Erstellt	letzte Änder.	geprüft	freigegeben	Seite 7 von 7
Datum	17.05.2019	21.01.2020	24.07.2019	24.07.2019	Sicherheitsstufe 0/1/2 – (0) Vertraulich
Kürzel	MC	MC	MZ;MU	MZ;MU	Version 0.9
C:\Users\mike.UUNDZ\Documents\SourceSafe\VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54.docx					
Formular VT_Fernwartungsbedingungen_DSGVO_0E54 V. 2.2					