

Fernwartungsvereinbarung

Zwischen der

Linetec IT Solutions GmbH
Grandweg 64
22529 Hamburg

vertreten durch den Geschäftsführer Herrn Christian Beyer,

- nachstehend gemeinschaftlich als „Linetec“ bezeichnet -

und

- nachstehend gemeinschaftlich als „Kunde“ bezeichnet -

§ 1 - Gegenstand und Gültigkeit der Fernwartungsvereinbarung

- (1) Linetec führt Fernwartungstätigkeiten im Auftrag des Kunden durch. Die Vereinbarung umfasst die Tätigkeiten, die zur Installation, der Wartung oder der Problembehandlung von zwischen den Parteien festzulegenden EDV-Systemen oder von Software erforderlich sind.
- (2) Dieser Vertrag beginnt mit der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien und wird bis zum Abschluss der in § 2 i.V.m. Anlage 1 aufgeführten Leistungen geschlossen. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- (3) Eine fristlose Kündigung ist durch Linetec insbesondere dann möglich, wenn der Kunde gegen eine Regelung dieser Fernwartungsvereinbarung verstößt.

§ 2 - Art und Umfang der Leistungen von Linetec

Die von Linetec durchzuführenden Tätigkeiten sind in der Anlage 1 aufgeführt.

§ 3 - Pflichten des Kunden

- (1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Kunde verantwortlich.
- (2) Der Kunde hat seine EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z. B. Passwortschutz, Firewall-Systeme und Virens Scanner hinreichend zu schützen. Ebenso ist der Kunde für eine funktionsfähige Internetverbindung zur Durchführung der Fernwartung verantwortlich. Er trägt auch die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vertretbare Wiederherstellung der Daten gewährleistet.
- (3) Der Kunde ist berechtigt, Anweisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in Textform zu bestätigen.
- (4) Der Kunde sollte die Fernwartung überwachen. Alle Zugriffe, die im Rahmen der Fernwartung in den EDV-Systemen des Kunden erfolgen, sind zu protokollieren. Die Protokollierung hat revisionssicher zu erfolgen und darf von Linetec nicht abgeschaltet werden.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, seine Organisation und Systeme so zu gestalten, dass im Zusammenhang mit der Fernwartung nur notwendige personenbezogene Daten durch Linetec verarbeitet werden können.

§ 4 - Pflichten von Linetec

- (1) Linetec handelt ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach Weisung des Kunden. Daten, die Linetec im Rahmen der Fernwartungstätigkeit bekannt werden, wird Linetec nur für erforderliche Zwecke der unter § 2 i.V.m. Anlage 1 beschriebenen Leistungen verwenden. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt. Es werden keine

Kopien oder Duplikate ohne Wissen des Kunden erstellt. Soweit möglich, erfolgt die Fernwartung am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung von Daten.

- (2) Entscheidungen zur Organisation und Durchführung der Fernwartung, insbesondere sicherheitsrelevante Entscheidungen, wird Linetec mit dem Kunden abstimmen.
- (3) Ein Fernwartungszugriff erfolgt mit einer Software, die nach aktuellem Stand der Technik als sicher einzustufen ist.
- (4) Sofern Linetec die vollständigen Zugangsdaten bekannt sind, werden stets Partner ID und Passwort in getrennten sicheren Quellen gespeichert, dabei wird mindestens die Partner ID oder das Passwort in einer verschlüsselten Datenbank abgelegt.
- (5) Linetec wird jeden Beginn der Fernwartung ankündigen, um dem Kunden, seinen Erfüllungsgehilfen oder Beauftragten die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen der Fernwartung zu verfolgen. Ein Fernwartungszugriff ist ohne Wissen des Kunden, vertreten durch den jeweiligen Verantwortlichen für das EDV-System nicht zulässig. Dies soll, sofern möglich, durch technische Maßnahmen sichergestellt sein.
- (6) Linetec erkennt an, dass der Kunde jederzeit berechtigt ist, die Fernwartung zu unterbrechen. Die Unterbrechung kann auch erfolgen, wenn eine Fernwartung mit nicht vereinbarten Hard- und Softwarekomponenten festgestellt wird.
- (7) Linetec teilt dem Kunden unverzüglich Störungen, Verstöße der von Linetec eingesetzten Unterauftragsverarbeiter oder der bei Linetec beschäftigten Personen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen sowie den Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten mit.

§ 5 - Datenschutz und Geheimhaltung

- (1) Linetec wird sämtliche, ihr auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln.
- (2) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Systemen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften erfolgt. Er trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch Linetec. Nur wenn die Zulässigkeit der Fernwartung offensichtlich nicht gegeben ist, wird Linetec den Kunden darauf hinweisen.
- (3) Der Kunde und Linetec schließen für die Fernwartungstätigkeit eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ab, sollte Linetec bei der Tätigkeit weisungsgebunden handeln und ein Zugriff oder eine Kenntnis von personenbezogenen Daten des Kunden nicht ausgeschlossen werden kann.

§ 6 - Gewährleistung, Haftung

- (1) Linetec haftet, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, für durch Linetec-Mitarbeiter vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden. In allen anderen Fällen haftet Linetec nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) und nur eingeschränkt. Die Beschränkung erfolgt auf den vertragstypischen Schaden, mit dessen Entstehen

gerechnet werden konnte. Linetec haftet in Fällen des Absatzes 1, Satz 2 nicht für Folgeschäden, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn oder immateriellen Schaden.

- (2) Die Haftungsbeschränkungen des Absatzes 1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach Produkthaftungsgesetz.
- (3) Für Ansprüche gegen Linetec auf Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt, Sie tritt spätestens mit Ablauf von 5 Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Die Regelungen dieses Absatzes gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

§ 7 - Schlussvorschriften

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Linetec und der Kunde werden sich in einem solchen Fall in gegenseitigem Einvernehmen um eine Vertragsergänzung im Sinne des ursprünglich Gewollten bemühen.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel.

....., den

Linetec IT Solutions GmbH

.....
(Geschäftsführung)

....., den

<Firma des Kunden>

.....
(Geschäftsführung)

Anlage 1: Art und Umfang der Leistungen von Linetec

Der Auftrag des Auftraggebers an den Auftragnehmer umfasst auch folgende Arbeiten und/oder Leistungen:

- Linetec übernimmt die Wartung und Pflege der Systeme im Rahmen der Kundenbeauftragung