

1. Eingesetzte Software

Es ist erforderlich, dass das Kundensystem einen Zugang zum Internet besitzt und Verbindungen zur Sparkasse über nachfolgende Software technisch zulässt:

Name der Fernwartungssoftware:	TeamViewer
Hersteller:	TeamViewer GmbH Jahnstr. 30 D-73037 Göppingen
Bezugsquelle:	http://teamviewer.com

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 der Support via TeamViewer nicht immer möglich oder geeignet ist, einen Fehler zu erkennen und zu beseitigen. Sollte der Fehler durch den Einsatz von TeamViewer nicht behoben werden, wird die Sparkasse die weitere Fehleranalyse mit Unterstützung des Softwareherstellers von SFirm durchführen.

Technische Details der Software TeamViewer sowie die Anforderungen an die Internet-Anbindung können dem Internetauftritt des Herstellers entnommen werden. Auf Wunsch stellt die Sparkasse entsprechende Informationen des Herstellers dem Kunden zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, die TeamViewersitzung nur über die vereinbarte Software aufzubauen.

2. Wartungsgegenstand

Die Sparkasse Sparkasse Marburg-Biedenkopf (im Folgenden Sparkasse genannt) erbringt technische Software-Wartungsdienstleistungen über das Internet, die entweder von einem Software-Wartungsvertrag mit der Sparkasse erfasst oder die auf der Grundlage einer einzelfallbezogenen Unterstützung erbracht werden. Gegenstand der Wartung sind Supportleistungen der Sparkasse (Auftragnehmer) gegenüber dem Nutzer (Auftraggeber) bei der Diagnose von Fehlern, Behebung von Funktionsstörungen, Beratung über Maßnahmen zur Funktionserhaltung und/oder Funktionstests.

3. Ablauf einer Support-Sitzung

Rechtzeitig vor dem Beginn der Sitzung hat der Kunde eine komplette Datensicherung (Software und Kundendaten) zu erstellen und zur Verfügung zu halten.

Über die TeamViewersoftware hat der Kunde die Möglichkeit, der Sparkasse die Ansicht des aktuellen Bildschirms seines PC mit ausschließlichen Leserechten zu gestatten (passiv). Änderungen an den System- und Programmeinstellungen kann nur der Kunde vor Ort vornehmen.

Die Sparkasse wird ihm hierzu Tipps zur Verfügung stellen. Zum Schutz des Kunden wird für jede Sitzung eine neue Verbindungsnummer für das Kundensystem vereinbart. Die Verbindung wird über das Internet hergestellt. **Eine Supportsitzung ohne Mitwirkung des Kunden kann 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 die Sitzung und somit die Ansicht des Bildschirms für die Sparkasse beenden.

4. Sicherheitshinweise / Allgemeine Pflichten des Kunden

Die TeamViewersoftware überträgt verschlüsselt die zwischen der Sparkasse und dem Kunden ausgetauschte Bildschirmansicht. Die Sparkasse kann nicht erkennen, ob neben dieser Verbindung zeitgleich weitere Internet-Verbindungen auf dem Kundenrechner geöffnet sind und an wen ggfs. 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 Onlinesupport-Sitzungen übertragen werden können.

5. Zweckbindung

Sämtliche Daten, die der Sparkasse im Rahmen der Erfüllung des Vertrages bekannt werden, wird sie nur für Zwecke des Online-Supports verwenden. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt.

6. Datenschutzrechtliche Einwilligung

Die Sparkasse zeichnet die während der Fernwartungssitzung angefallenen Daten nicht auf. Durch die Sparkasse sollen personenbezogene Daten des Kunden nicht verarbeitet/angezeigt werden; der Betrieb der Systeme gemäß Ziff. 2 erfolgt durch den Kunden selbst. Im Zusammenhang mit dem Gegenstand der Verarbeitung gemäß Ziff. 2 ist eine ungewollte Kenntnisnahme von personenbezogenen Daten durch den Kunden bei Fernzugriffen auf die Systeme gemäß Ziff. 2 für die Sparkasse auszuschließen. Ausschließlicher Zweck der Verarbeitung ist demnach die Erfüllung der sich gem. Ziff. 2 ergebenden Pflichten der Sparkasse im Zusammenhang mit Wartung der Systeme gemäß Ziff. 2. Im Zuge der Fernwartungssitzung ist es möglich, dass Kundendaten auf den Kommunikationsservern des Softwareherstellers verschlüsselt zwischengespeichert werden. Dieser verpflichtet sich, sämtliche datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

Insbesondere sind alle mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betraute Personen schriftlich zur Vertraulichkeit nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) verpflichtet. Die Datenschutzerklärung kann auf der Homepage des Softwareherstellers eingesehen werden.

Die Fernwartung wird seitens der Sparkasse ausschließlich von hierzu autorisierten und entsprechend ausgebildeten Mitarbeitern durchgeführt. Die Sparkasse hat sich den hohen Standards verpflichtet, die innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe im Hinblick auf den Datenschutz gelten. Die Sparkasse behandelt ihr bekannt gewordene Informationen mit hoher Vertraulichkeit und hat alle betroffenen Mitarbeiter und Dienstleister auf die Vorgaben des Bankgeheimnisses und des Datenschutzes verpflichtet. Die Sparkasse setzt zum Betrieb und Wartung ihrer eigenen Systeme ggfs. weitere Dienstleister (z.B. Finanz Informatik) ein, welche gesetzlich und vertraglich ebenfalls zur Einhaltung der DSGVO verpflichtet sind. Ergänzend zu diesen Hinweisen zum Datenschutz finden die „Datenschutzhinweise“ auf der Sparkassen-Homepage unter www.skmb.de/datenschutz Anwendung.