

## ANLAGE FERNWARTUNG

### **I. Pflichten des Kunden**

1. Der Kunde hat evtl. Fehler bzw. Anwendungsprobleme so genau wie möglich zu beschreiben. Bei der Fehlerbeseitigung hält er sich an die Handlungsanweisungen bzw. Empfehlungen von Regenspurger.
2. Der Kunde hat seine Datenbestände und EDV-Anlagen durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie zum Beispiel Virens Scanner, Firewalls und Passwortschutz ausreichend zu schützen. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in angebrachter Form. Diese Sicherung muss auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten garantieren.
3. Erfährt Regenspurger im Laufe der Fernwartung sicherheitsrelevante Kennwörter, hat der Kunde diese sofort nach Beendigung der Fernwartung zu ändern.

### **II. Hardware-Komponente**

4. Wartungs- bzw. Instandsetzungsleistungen an Hardware-Vorrichtungen sind nicht Gegenstand der Fernwartungs-Leistung. Entsprechendes gilt für die Netzwerkbetreuung.

### **III. Sicherheit, Datenschutz und Geheimhaltung**

5. Der Kunde autorisiert die Fernwartung beim Verbindungsaufbau durch die Eingabe einer speziellen Beratungsnummer, die er vom Berater von Regenspurger telefonisch erhält. Nur nach fehlerfreier Eingabe dieser Nummer wird eine Kommunikation über das Internet zwischen beiden Teilnehmern hergestellt. Die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt. Die Beratungsnummer ist nur für eine Sitzung gültig.
6. Regenspurger erstellt für Nachweiszwecke eine komplette Aufzeichnung der Sitzung.
7. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweiligen Datenschutzvorschriften, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, erfolgt. Die Fernwartung erfolgt als Datenverarbeitung im Auftrag im Sinne des § 11 BDSG. Der Kunde ist selbst für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung verantwortlich.
8. Regenspurger ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Kunden geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen. Die mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter von Regenspurger sind zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet.
9. Regenspurger verpflichtet sich, die bei der Wartungsmaßnahme erhaltenen personenbezogenen Daten unverzüglich zu löschen, sobald diese für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Hiervon ist die oben vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme ausgenommen.