

## **Fernwartungsvertrag**

Eine Fernwartung ist ein Anwendungsfall der Datenverarbeitung im Auftrag gem. Art. 28 DS-GVO (er ersetzt nicht den AV-Vertrag nach Art. 28 DS-GVO). Bei bestimmten Datenkategorien aus den Bereichen Personaldaten, Sozialdaten, Gesundheitsdaten usw. sind die spezialgesetzlichen Regelungen zu beachten. Dieser Fernwartungsvertrag ergänzt den Vertrag vom ... über ... (im Folgenden Hauptvertrag genannt).

Hiermit schließt die Stadt Aachen, vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Dr. Michael Ziemons, Markt, 52058 Aachen,

- im Folgenden Auftraggeber genannt,

und

|  |
|--|
|  |
|--|

- im Folgenden Auftragnehmer genannt,

nachstehenden Fernwartungsvertrag.

## 1. Gegenstand des Vertrags

Dieser Vertrag umfasst folgende, vom Auftragnehmer durchzuführende Fernwartungsarbeiten:

Vom Auftragnehmer eingesetzte Fernwartungssoftware:

|  |
|--|
|  |
|--|

Einsatzbereiche der Fernwartungssoftware:

- Hardware-Diagnose: Für alle im Service des Auftragnehmers befindlichen Hardwareprodukte
- Software-Wartung unter Bezugnahme auf bestehende Leistungsscheine: Für alle über den Auftragnehmer bereitgestellten Softwareprodukte

## 2. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Auftraggeber verantwortlich.

(2) Der Auftraggeber hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

Weisungsberechtigte Personen/Stellen beim Auftraggeber sind:

*(Vorname, Name, Organisationseinheit, Telefon, E-Mail – vom Verantwortlichen einzutragen)*

Weisungsberechtigte Personen/Stellen beim Auftragnehmer sind:

*(Vorname, Name, Organisationseinheit, Telefon, E-Mail – vom Auftragnehmer einzutragen)*

---

Zu nutzende Kommunikationskanäle:

Auftraggeber:

Stadt Aachen, FB 15, Maria-Theresia-Allee 38, 52058 Aachen / [it-management@mail.aachen.de](mailto:it-management@mail.aachen.de)/ 024143215000

Auftragnehmer:

*(E-Mail, ggf. Telefonnummer – vom Auftragnehmer einzutragen)*

---

Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung der verantwortlichen Personen sind dem Vertragspartner unverzüglich und grundsätzlich schriftlich oder elektronisch die Nachfolger bzw. die Vertreter mitzuteilen. Betroffene Weisungen sind für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren.

(3) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung aufgetreten sind oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.

### **3. Pflichten des Auftragnehmers**

(1) Es werden alle Zugriffe, die für Fernwartungsarbeiten erfolgen, protokolliert. Die Protokollierung muss so erfolgen, dass sie in einer Revision ständig nachvollzogen werden kann. Protokolliert werden folgende Daten:

- Name des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin des Auftragnehmers, der die Fernwartung durchführt
- Name des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin des Auftraggebers, bei dem eine Fernwartung durchgeführt wird
- Datum und Uhrzeit der Fernwartungsaktivität
- Art, Anlass und Umfang der durchgeführten Fernwartungsarbeiten
- Auf Aufforderung des Auftraggebers (FB15 oder des Datenschutzbeauftragten der Stadt Aachen (DSB)) sind Fernwartungsprotokolle binnen 2 Arbeitstagen vorzulegen.
- Beschreibung des Datenumfangs (u.a. personenbezogene Daten), welche durch den Auftragnehmer während der Fernwartung verarbeitet, zwischengespeichert und im Anschluss gelöscht wurde.

Das Protokoll muss für zwei Jahre aufbewahrt werden. Der Auftraggeber überprüft die Protokolle anlassbezogen. Der Auftragnehmer gewährt dem Auftraggeber einen ständigen Zugriff auf die Protokolle. Der Zugriff erfolgt über eine vorher bestimmte, sichere Austauschplattform, bspw. FTAPI.

(2) Der Auftragnehmer führt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarung und nach Weisung des Auftraggebers durch. Er verwendet Daten, die ihm im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages bekannt geworden sind, nur für Zwecke der Fernwartung. Kopien oder Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt.

(3) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftraggebers geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen.

(4) Der Auftragnehmer sichert die vertragsgemäße Abwicklung aller vereinbarten Maßnahmen zu. Er sichert zu, dass Daten aus einem Fernwartungsvorgang nicht mit anderen Datenbereichen vermischt werden. Hierzu muss der Auftragnehmer für den Support erhobene Daten analog der Datenverarbeitung in der Hauptanwendung (s. Hauptvertrag) ablegen.

(5) Notwendige Datenübertragungen zu Zwecken der Fernwartung außerhalb des Netzwerks der Stadt Aachen müssen in hinreichend verschlüsselter Form entsprechend dem Stand der Technik erfolgen.

(6) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Fernwartungsarbeiten nur von hierzu autorisierten Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen durchführen zu lassen. Die Namen, Telefonnummern und den Beschäftigungsstatus der autorisierten Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen teilt der Auftragnehmer dem FB15 des Auftraggebers mit. Eine endgültige Fernwartungsberechtigung erfolgt im Einvernehmen mit dem FB15 des Auftraggebers. Änderungen der autorisierten Mitarbeiter\*innen des Auftragnehmers (Zu- und Abgänge) werden dem FB 15 des Auftraggebers unverzüglich mitgeteilt.

(7) Der Beginn der Fernwartung ist telefonisch anzukündigen, da der/die betroffene Mitarbeiter/Mitarbeiterin die Maßnahmen der Fernwartung verfolgen soll und unterbrechen können muss. Alle Maßnahmen während der Fernwartung dürfen ausschließlich im sichtbaren Bildschirmbereich des/der betroffenen Mitarbeiters/Mitarbeiterin ausgeführt werden.

(8) Der Auftragnehmer erkennt an, dass der Auftraggeber jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften bezüglich des Datenschutzes und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften.

(9) Wurden Daten des Auftraggebers im Zuge der Fernwartung kopiert, so sind diese nach Abschluss der konkreten Fernwartungsmaßnahme unverzüglich zu löschen. Dies gilt nicht für Daten, die zur Dokumentationskontrolle und für Revisionsmaßnahmen der Fernwartung benötigt werden.

(10) Fernwartungen durch Subunternehmen des Auftragnehmers sind nur dann zulässig, wenn diese vorab schriftlich durch den Auftraggeber genehmigt wurden. Dies gilt auch für Applikationen und Dienste, welche dem Auftraggeber seitens des Auftragnehmers durch Subunternehmen zusätzlich zur Verfügung gestellt werden. Der Auftragnehmer muss vertraglich sicherstellen, dass die vereinbarten Regelungen dieses Fernwartungsvertrages auch gegenüber der Subunternehmen gelten. Er hat die Einhaltung dieser Pflichten regelmäßig zu überprüfen.

(11) IT-Sicherheitsrelevante Entscheidungen zur Organisation und Durchführung der Fernwartung sind mit dem FB15 des Auftraggebers abzustimmen.

#### **4. Datengeheimnis**

(1) Auftraggeber und Auftragnehmer sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der Vertraulichkeit nach den Grundsätzen für die Verarbeitung personenbezogener Daten gem. Art. 5 DS-GVO. Das gilt darüber hinaus auch für alle Daten, die beim Auftraggeber der Geheimniswahrung unterliegen.

(2) Der Auftragnehmer bestätigt, dass ihm die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind. Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut gemacht hat und eine Verpflichtungserklärung von den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen unterzeichnet ist. Der Auftragnehmer überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. Im Fall der Ziffer 4 Abs. 2 S. 2 gilt S.3 auch gegenüber den Subunternehmen des Auftragnehmers.

(3) Der Austausch von Informationen aus der Durchführung von Fernwartungen mit Dritten ist nur mit ausdrücklicher Erlaubnis des Auftraggebers gestattet. Diese ist vorher bei der weisungsberechtigten Stelle einzuholen.

## **6. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen**

(1) Der Aufbau der Fernwartungsverbindung darf nur durch die Bestätigung des/der betroffenen Mitarbeiters/Mitarbeiterin des Auftraggebers erfolgen; Fernwartungsarbeiten dürfen nur mit seiner/ihrer Zustimmung begonnen werden.

(2) Fernwartungsarbeiten dürfen nur begonnen und durchgeführt werden, wenn sich das Fernwartungspersonal zuvor über einen mit dem Auftraggeber abgestimmten Prozess authentifiziert hat. Dieser Prozess ist in Anhang 2 des Vertrages dargelegt.

(3) Der Auftragnehmer darf von den ihm eingeräumten Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der Fernwartungsarbeiten unerlässlich notwendigen Umfang Gebrauch machen.

(4) Zur Vermeidung von IT-Sicherheitsrisiken darf der Auftragnehmer im Rahmen der Fernwartung zunächst keine Filetransfers, Downloads oder Programminstallation durchführen. Sollte im Rahmen der Fernwartung der Bedarf an solchen Maßnahmen entstehen, muss seitens des Auftraggebers die für die betroffenen Organisationseinheit zuständige IT-Koordination beteiligt werden. Erst mit Genehmigung durch die zuständige IT-Koordination dürfen die o.a. Maßnahmen durchgeführt werden.

Filetransfers oder Downloads dürfen nur mit einer vom Auftraggeber genehmigten Software durchgeführt werden. Zulässige Software wird im Vorfeld definiert und festgelegt und im Anschluss als Anlage diesem Vertrag beigelegt. Der Auftraggeber darf die Erlaubnis zum Filetransfer nicht erteilen, wenn der Übertragung besondere Geheimhaltungsregelungen (z.B. ärztliche Schweigepflicht) entgegenstehen. Datenextrakte, die Daten der besonderen Kategorien nach Art. 9 DS-GVO enthalten, sollen anonymisiert zur Verfügung gestellt werden.

(5) Der/Die betroffene Mitarbeiter/Mitarbeiterin des Auftraggebers ist verpflichtet, die Fernwartungsarbeiten von seinem Bildschirm aus zu verfolgen und jederzeit zum Abbruch der Fernwartung in der Lage zu sein. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass der Abbruch der Fernwartung zu jeder Zeit möglich ist. Sollte der Auftragnehmer feststellen, dass der/die Mitarbeiter/Mitarbeiterin der Fernverwaltung nicht beiwohnt, ist diese Sitzung abubrechen.

(6) Der Auftragnehmer muss personenbezogene Daten, die er bei der Fernwartung erhalten hat, unverzüglich löschen oder dem Auftraggeber zurückgeben, wenn diese für die Durchführung der Fernwartungsarbeiten nicht mehr erforderlich sind.

(7) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über Änderungen an technischen Systemen zur Durchführung von Fernwartungen und informiert bzw. schult FB15 bei Bedarf entsprechend als Multiplikator.

## **7. Kündigung**

Dieser Vertrag ist solange gültig, wie der Hauptvertrag zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber besteht.

## **8. Haftung**

(1) Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für Schäden,

- a) die der Auftragnehmer,
- b) die seine Mitarbeitenden,
- c) die durch den Auftragnehmer beauftragten Subunternehmer

bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen schuldhaft verursacht hat/haben.

(2) Für den Ersatz von Schäden, die ein/eine Betroffener/Betroffene wegen einer nach der DS-GVO oder anderen Vorschriften für den Datenschutz unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung im Rahmen des Auftragsverhältnisses erleidet, ist der Auftraggeber gegenüber dem/der Betroffenen verantwortlich. Soweit der Auftraggeber zum Schadensersatz gegenüber dem/der Betroffenen verpflichtet ist, erfolgt der Rückgriff auf den Auftragnehmer.

## **9. Vertragsstrafe**

Bei Verstoß gegen die Abmachungen dieses Vertrages, insbesondere gegen die Einhaltung des Datenschutzes, gilt Art 82 DS-GVO.

## **10. Sonstiges**

(1) Sollten Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu verständigen.

(2) Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich.

(3) Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts i. S. v. § 273 BGB wird hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.

## **11 . Salvatorische Klausel**

Sollten eine oder mehrere Normen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein, so soll das die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berühren. Die Vertragsparteien verpflichten sich für diesen Fall, zusammenzuwirken, um die unwirksamen oder undurchführbaren Normen durch wirksame und

durchführbare Normen zu ersetzen, die den unwirksamen oder undurchführbaren Normen möglichst nahekommen.

## **12. Gerichtsstand**

Der Gerichtsstand ist Aachen.

Aachen, den xxx

Für die

Stadt Aachen

Für die

xxx

(Dr. Michael Ziemons)

Oberbürgermeister

xxx

xxx

**Anhang 1      Aktuelle Arbeitsanweisung zur Fernwartung bei der Stadt Aachen (wird bei Unterzeichnung ausgehändigt)**