



## §1 Gegenstand des Vertrags

Dieser Vertrag umfasst folgende, von Uhlmann & Zacher GmbH durchzuführende Fernwartungsarbeiten:

- Auftragsbezogene und unterstützende Arbeiten
  - Inbetriebnahme von Neu-Systemen
  - *Wartungsarbeiten im Bereich Soft- und Hardware*
    - *Aktualisierungs- und Installationsarbeiten*
  - *Fehleranalysen /-behebung im Bereich Soft- und Hardware*
  - Präsentationen, Webseminare und Trainings-Tätigkeiten

## §2 Fernwartungsbedingungen

### 1. Vergütung der Leistung

- (1) Die von Uhlmann & Zacher GmbH erbrachten Leistungen werden dem Auftraggeber verrechnet.
- (2) Zur Abrechnung der Leistung werden die Verbindungszeiten der Fernsteuerungssoftware herangezogen. Diese werden automatisch durch die Fernsteuerungssoftware dokumentiert (siehe Datenspeicherung §2 4.). Diese Dokumentation wird als Abrechnungsgrundlage genutzt.
- (3) Die Abrechnung von Fernwartungsleistungen erfolgt jeweilig zum Beginn eines Kalendermonats für den zurückliegenden Monat.
- (4) Die Fernwartungssitzungen werden im 6-Minutentakt abgerechnet. Eine Einheit entspricht € 7,50 zzgl. der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer.
- (5) Die Leistungsvergütung ist nicht vom Ergebnis der Fernwartung abhängig.

### 2. Fernwartungssoftware

- (1) Die Fernsteuerungssoftware ermöglicht es, IT-Systeme ohne physische Anwesenheit des Bedieners zu steuern (siehe auch Verbindungsaufbau §2 5.).
- (2) Uhlmann & Zacher GmbH verpflichtet sich, eine Software einzusetzen, die in Bezug auf die Verbindungssicherheit den aktuellen Stand der Technik entspricht.
- (3) Uhlmann & Zacher GmbH bestätigt, dass die Software nach Deaktivierung keine weiteren Verbindungen ermöglicht. Deaktiviert der Auftraggeber die Software nicht, so besteht die technische Möglichkeit einer erneuten Verbindung. Aus diesem Grund verpflichtet sich der Auftraggeber, die Software nach Abschluss der Leistungserbringung zu deaktivieren. Ergänzend hierzu gilt §2 5.
- (4) Uhlmann & Zacher GmbH nutzt die Software der [pcvisit Software AG](#). Remote Verbindungen werden somit über die Server der [pcvisit Software AG](#) umgeleitet. Hier gelten die Richtlinien der [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. Sitzungsaufzeichnungen

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH zeichnet eine Fernwartungssitzung nur dann auf, wenn dies für den Fernwartungszweck notwendig und vom Auftraggeber genehmigt wurde. Hierzu genügt die mündliche Zustimmung des Auftraggebers. Eine gestartete Aufzeichnung ist dem Auftraggeber während der Fernwartung, durch einen optischen Hinweis und im Anschluss durch den Leistungsbericht ersichtlich. Die Aufzeichnung enthält dabei alle Information, mit denen Uhlmann & Zacher GmbH während der Fernwartungssitzung in Kontakt kommt.
  - a. Zugriffsberechtigter Personenkreis:
    - i. Mitarbeiter der Abteilungen Support, Buchhaltung, Auftragsbearbeitung, IT Administration, sowie die Geschäftsleitung
- (2) Die Aufzeichnungen werden auf dem Firmeninternen Netzwerk (einschließlich Backup) von der Uhlmann & Zacher GmbH gespeichert. Daher haftet Uhlmann & Zacher GmbH nicht bei Vorkommnissen, die sie nicht selbst beeinflussen kann oder konnte. (Einbruch, Diebstahl, Feuer, usw.) Der Auftraggeber erklärt sich mit dieser Art der Unterbringung seiner Daten einverstanden.
- (3) Die Uhlmann & Zacher GmbH ist verpflichtet, vorhandene Aufzeichnungen auf Verlangen des Kunden oder in Verdachtsfällen an staatliche Behörden, zur Verfügung zu stellen.
- (4) Uhlmann & Zacher GmbH verpflichtet sich weiterhin zur Löschung aller Aufzeichnungen auf Verlangen des Auftraggebers. Bei einer Löschung verzichtet der Auftraggeber auf alle etwaigen Ansprüchen aus dem gelöschten Zeitraum. (Gewährleistung / Haftung)
- (5) Einen Anspruch auf Sitzungsaufzeichnung (ganz oder teilweise) gibt es nicht.
- (6) Die Sitzungsaufzeichnung kann Vornherein vom Auftraggeber untersagt werden.

### 4. Datenspeicherung

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH speichert folgende Sitzungsdaten dauerhaft (siehe auch Muster Remote-Leistungsnachweis §3 1.).
  - a. Allgemeine Informationen (Kundennummer, Kontaktdaten, Datum, Uhrzeit und Dauer der Verbindung(en), Beschreibung der Tätigkeit)
  - b. Teilnehmer und beteiligtes System(e) (Computer Bezeichnung)
  - c. Verlauf der Verbindung als Text-Protokoll
  - d. Protokoll des Chatverlaufes
  - e. Dateiversand als Text-Protokoll
  - f. Fernwartungskommentare
- (2) Der Auftraggeber erhält das Recht auf Einsicht in die gespeicherten Daten.
- (3) Der Auftraggeber kann die Löschung der Daten nach Rechnungslegung verlangen. Mit der Löschungsbeantragung erkennt der Auftraggeber alle bereits gestellten Rechnungen an.
- (4) Bei einer Löschung stellt Uhlmann & Zacher GmbH eine Rechnung für alle noch nicht berechneten Leistungen unabhängig von 2.

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. Verbindungsaufbau

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH stellt zwei Arten des Verbindungsaufbaus zur Auswahl. Je nach Auswahl sind hieran folgende Vereinbarungen geknüpft:
  - I. Quick-Login
    - a. Der Auftraggeber erhält von Uhlmann & Zacher GmbH eine Verbindungssoftware, die es Uhlmann & Zacher GmbH ermöglicht, das System des Auftraggebers aus der Ferne zu bedienen.
    - b. Der Auftraggeber hat jeder Zeit die Möglichkeit, den Zugriff auf das System durch Schließen der Software zu unterbinden.
    - c. Eine Verbindungsherstellung erfolgt nur mit Zustimmung und Aufsicht des Auftraggebers und ist ohne sein Dazutun technisch nicht möglich.
    - d. Nach Verbindungsende ist eine erneute Verbindung nur nach §2 5.(1)I.c. möglich (siehe auch §2 2.(3). und §2 5.(2) ).
    - e. Nach dem Schließen der Software ist sie auf dem System des Auftraggebers nicht mehr aktiv
  - II. Permanent-Login
    - a. Uhlmann & Zacher GmbH installiert die Fernsteuersoftware dauerhaft auf dem System des Auftraggebers.
    - b. Uhlmann & Zacher GmbH hat jeder Zeit die Möglichkeit, Verbindungen aufzubauen, verpflichtet sich jedoch dies nur dann zu tun, wenn es hierfür einen Auftrag des Auftraggebers gibt.
- (2) Technisch bedingt abgebrochene Verbindungen können oft automatisch wieder hergestellt werden. Sollte dies einmal nicht möglich sein, so verpflichtet sich der Auftraggeber zu unterstützenden Leistungen auf Anweisung von der Uhlmann & Zacher GmbH.
- (3) Gibt es zwischen den Vertragsparteien keine Vereinbarung zur Art des Verbindungsaufbaus, so gilt der Quick-Login nach §2 5.(1).I.

### Sonstiges

- (1) Bei Unwirksamkeit einzelner Regelungen dieser Vereinbarung durch andere Bestimmungen oder Gesetze bleiben die übrigen weiterhin in Kraft. Beide Vertragsparteien sind bemüht, die rechtsunwirksame Regelung durch eine neue zu ersetzen.
- (2) Der Auftraggeber verpflichtet sich stillschweigend vor jeder Fernwartungssitzung eine Sicherung aller sensiblen Daten vorzunehmen. Ausnahme hiervon sind Verbindungen nach §2 5.(1)II.b.
- (3) Der Auftraggeber bestätigt über einen breitbandigen Internetzugang zu verfügen.
- (4) Der Auftraggeber bestätigt eine Viren- und Schadsoftware freien Umgebung
- (5) Ergänzend zu dieser Vereinbarung gelten die AGB der Uhlmann & Zacher GmbH.
- (6) Uhlmann & Zacher GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden am ferngesteuertem Kundensystem

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. Allgemeine Pflichten von der Uhlmann & Zacher GmbH

- (1) Uhlmann & Zacher GmbH verpflichtet sich, Fernwartungsarbeiten nur auf Weisung des Auftraggebers von hierzu autorisierten Mitarbeitern ordnungsgemäß durchführen zu lassen. Diese autorisierten Mitarbeiter teilt Uhlmann & Zacher GmbH dem Auftraggeber mit.
- (2) Uhlmann & Zacher GmbH lässt Fernwartungsarbeiten nur von solchen Personen durchführen, die auf das Datengeheimnis (§ 5 Bundesdatenschutzgesetz bzw. § 6 Landesdatenschutzgesetz) verpflichtet sind.
- (3) Uhlmann & Zacher GmbH verpflichtet sich, bei Fernwartung in sensiblen Bereichen, beispielsweise bei Daten, die einem Berufs- oder besonderen Amtsgeheimnis unterliegen, nur festangestellte Mitarbeiter für Fernwartungsarbeiten einzusetzen, die nach dem Verpflichtungsgesetz verpflichtet sind.

### 2. Zweckbindung

Personenbezogene Daten, die Uhlmann & Zacher GmbH im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags bekannt werden, darf Uhlmann & Zacher GmbH nur für Zwecke der Fernwartung verwenden. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte ist Uhlmann & Zacher GmbH untersagt.

### 3. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

- (1) Der Aufbau der Fernwartungsverbindung darf nur durch den Auftraggeber erfolgen; Fernwartungsarbeiten dürfen nur mit seiner Zustimmung begonnen werden.
- (2) Fernwartungsarbeiten dürfen nur begonnen werden, wenn sich das Fernwartungspersonal mit Benutzerkennung und Kennwort angemeldet hat.
- (3) Die Software protokolliert die Fernwartungsaktivitäten der Uhlmann & Zacher GmbH mit Datum, Uhrzeit und Benutzerkennung automatisch, überprüft die Protokolle und bewahrt die Protokolle auf.
- (4) Der Auftraggeber räumt Uhlmann & Zacher GmbH nur die Zugriffsrechte ein, die diese zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten tatsächlich benötigt. Er stellt sicher, dass Uhlmann & Zacher GmbH nur insoweit auf gespeicherte personenbezogene Daten zugreifen kann, als dies zur Durchführung der Fernwartungsarbeiten unbedingt notwendig ist.
- (5) Uhlmann & Zacher GmbH darf von der ihr eingeräumten Zugriffsrechten, nur in dem für die Durchführung der Fernwartungsarbeiten unerlässlich notwendigen Umfang, Gebrauch machen.
- (6) Uhlmann & Zacher GmbH darf personenbezogene Daten im Wege eines Filetransfers oder Downloads für Zwecke der Fehleranalyse und -behebung nur dann vom DV-System des Auftraggebers abziehen und auf sein eigenes kopieren, wenn er dafür zuvor die Erlaubnis des Auftraggebers eingeholt hat. Die Erlaubnis durch den Auftraggeber wird mit Zustimmung der Fernwartung erteilt. Der Auftraggeber hat im Anschluss der Fernwartung über das Fernwartungsprotokoll Einsicht auf die übertragenen Daten.

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) Der Auftraggeber ist berechtigt, die Fernwartungsarbeiten von einem Kontrollbildschirm aus zu verfolgen und jederzeit abubrechen. Soweit Uhlmann & Zacher GmbH daran mitwirken muss, gewährleistet sie, dass dies möglich ist.
- (8) Uhlmann & Zacher GmbH muss personenbezogene Daten, die sie bei der Fernwartung erhalten hat, unverzüglich löschen oder dem Auftraggeber zurückgeben, wenn sie für die Durchführung der Fernwartungsarbeiten nicht mehr erforderlich sind. Etwaige, an Uhlmann & Zacher GmbH übergebene Papierausdrucke mit personenbezogenen Daten, muss Uhlmann & Zacher GmbH nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten unverzüglich zurückgeben, bzw. vernichten.

**4. Außerordentliche Kündigung**

Der Auftraggeber ist zu einer außerordentlichen Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn Uhlmann & Zacher GmbH trotz schriftlicher Aufforderung seine Pflichten nach §3 Nrn. 1 bis 4 dieses Vertrags verletzt.

**5. Kündigung**

Ordentliche Kündigung von beiden Seiten möglich mit folgender Löschung der Einwahldaten

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 Muster Remote-Leistungsnachweis

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

## Fernwartungsbedingungen & DSGVO



---

### Dateiversand

---

Keine Dateiübertragungen vorhanden

### Fernwartungskommentare

---

Kommentar	Kommentar-ID
Musterkommentar	standard0
Musterkommentar	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					