

A. Fernwartungsvereinbarung

1. Gegenstand der Fernwartungsvereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die Banking-Produkte / -Software der Volksbank Süd-Emsland eG auf den IT-Systemen des Kunden in der/in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration(en). Hierzu wird die Software PCVisit in der aktuellen Version von der Volksbank Süd-Emsland eG zur Verfügung gestellt. Die Voraussetzungen und der Ablauf der Fernwartung ist in **Abschnitt B** beschrieben. Die Fernwartungsleistungen beschränken sich ausschließlich auf die aktuellen Programmversionen. Die Wartung von Fremdsoftware und Computerhardware ist nicht Gegenstand der Vereinbarung.

2. Leistungen

Der Fernwartungsservice wird zu den üblichen Geschäftszeiten der Volksbank Süd-Emsland eG erbracht. Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Anwendung
- Suche nach möglichen Fehlerursachen in der Anwendung

Die Leistungserbringung erfolgt vorbehaltlich der technischen Verfügbarkeit der Anwendung. Ein Rechtsanspruch des Kunden auf Erbringung dieser Leistung besteht nicht.

3. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat stets die aktuell lizenzierte Version der vertragsgegenständlichen Software oder Anwendung zu nutzen. Zur Fehleranalyse durch die Volksbank Süd-Emsland eG hat der Kunde den Fehler möglichst genau zu beschreiben. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet. Der Kunde hat seine IT-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen, wie z. B. Passwortschutz, Firewall-Systeme und Virens Scanner, hinreichend zu schützen. Gelangt der Bankberater im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern. Der Kunde verpflichtet sich während der Fernwartung am Bildschirm zu verbleiben und alle nicht für die Fernwartung benötigten Anwendungen vor Beginn der Fernwartung zu schließen. Ebenfalls stellt der Kunde sicher, dass sämtliche für die Fernwartung nicht benötigte Daten für den Mitarbeiter der Bank nicht einsehbar sind. Der Kunde stellt zum Abschluss der Fernwartungssitzung bzw. direkt im Anschluss ebenfalls sicher, dass die Funktionsweise der IT-Systeme (des Kunden) durch die Fernwartung nicht eingeschränkt oder negativ beeinträchtigt wurden. Sofern dies nicht sichergestellt werden kann, ist eine sofortige Kontaktaufnahme mit der Bank bzw. dem zuständigen eBanking-Mitarbeiter aufzunehmen.

4. Dauer der Vereinbarung

Die Vereinbarung wird pro Supportleistung, durch Nutzung des Fernwartungsservice, und für die Dauer der Unterstützungsleistung geschlossen.

5. Haftung

5.1 Die Volksbank Süd-Emsland eG betreibt die Fernwartung unter dem Gesichtspunkt der höchstmöglichen Sorgfalt und Verfügbarkeit.

Für eingetretene Schäden haftet die Volksbank Süd-Emsland eG nur insoweit, als ihr bzw. ihren Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last gelegt werden kann. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Volksbank Süd-Emsland eG nur, soweit sie eine wesentliche Pflicht aus der Vereinbarung (Kardinalpflicht) verletzt hat.

5.2 Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Volksbank Süd-Emsland eG für

die Verfügbarkeit externer Internet-Services oder von Leistungen, die nicht im Einflussbereich der Volksbank Süd-Emsland eG liegen, keine Haftung übernimmt. Insbesondere hat die Volksbank Süd-Emsland eG den Ausfall oder die Überlastung von globalen Kommunikationsnetzen nicht zu vertreten.

5.3 Die Haftung der Volksbank Süd-Emsland eG ist auf solche Schäden begrenzt, mit deren Eintritt bei Vertragsabschluss nach den Damals bekannten Umständen vernünftigerweise zu rechnen war. Schadensersatzansprüche des Kunden aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen. Gleiches gilt für Mangelfolgeschäden und mittelbare Schäden sowie solche Schäden, die dem Herrschafts- und Risikobereich des Kunden zuzurechnen sind.

5.4 Ein Mitverschulden des Kunden wird zu Gunsten der Volksbank Süd-Emsland eG berücksichtigt. Für die Sicherung von Datenbeständen ist der Kunde selbst verantwortlich. Eine Haftung für den Verlust von Daten ist ausgeschlossen, sofern der Verlust nicht durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln von der Volksbank Süd-Emsland eG verursacht wurde. Etwaige Schadensersatzansprüche sind auf denjenigen Aufwand begrenzt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist.

5.5 Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schadenersatzansprüche wegen etwa übernommener Garantien, für Haftungen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

6. Preise

Sofern nicht anders vertraglich vereinbart, stellt die Volksbank Süd-Emsland eG diesen Service kostenlos zur Verfügung. Fremde Kosten, die bei der Nutzung der Services durch den Kunden entstehen können (z. B. für Telefon oder Internet), hat der Kunde selbst zu tragen.

7. Datenschutz, Geheimhaltung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen IT-Systemen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), erfolgt.

Die mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter der Volksbank Süd-Emsland eG sind zur Einhaltung von Datenschutz, Geheimhaltung und Bankgeheimnis verpflichtet. Über die Konsequenzen einer Verletzung wurden sie schriftlich belehrt bzw. sensibilisiert.

Weitere datenschutzrelevante Hinweise entnehmen Sie bitte den allgemeinen Informationspflichten gemäß Artikel 13 und 14 EU-DSGVO in Abschnitt C.

8. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Soweit die vorstehenden Regelungen nicht abschließend sind, finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Volksbank Süd-Emsland eG Anwendung. Des Weiteren gelten die Datenschutzbestimmungen der Volksbank Süd-Emsland eG.

B. Ablaufbeschreibung Fernwartung

Vor dem Start der Fernwartungssitzung nimmt der Kunde telefonisch Kontakt mit der eBanking-Betreuung der Volksbank Süd-Emsland eG auf und schließt alle für die Fernwartung nicht benötigten Anwendungen.

Der eBanking-Betreuer begleitet den Kunden telefonisch durch den Ablauf der Fernwartung. Der Kunde startet die Fernwartung über die Internetpräsenz der Volksbank Süd-Emsland eG bzw. direkt aus der jeweiligen Anwendung heraus.

Hierzu wird die Software wahlweise auf dem PC des Kunden gespeichert, oder direkt von der Webseite heraus gestartet. Für die Fernwartung wird grundsätzlich keine Software auf dem Rechner des Kunden installiert.

Nach Starten der Applikation wird der Kunde zur Eingabe einer ID aufgefordert.

Diese teilt der eBanking-Betreuer dem Kunden mit. Diese Werte überträgt der Kunde in seine Fernwartungssoftware wodurch der eBanking-Betreuer den Bildschirm des Kunden sehen und wenn gewollt die Steuerung übernehmen kann. Nach dem Schließen/Beenden der Software ist ein erneuter Zugriff des eBanking-Betreuers nicht möglich.

Weitere Pflichten des Kunden im Rahmen der Fernwartungssitzung ergeben sich aus Punkt 3 dieser Vereinbarung (Pflichten des Kunden) und sind angemessen zu beachten.

C. Datenschutzhinweise Informationspflichten

Unser Umgang mit Ihren Daten und Ihre Rechte – Informationen nach Artikel 13 und 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung –

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachfolgend finden Sie Informationen über den Umfang der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen unserer Supportleistungen [Fernwartung] nach Vorgabe der europäischen Datenschutz-Grundverordnung [EU-DSGVO].

Kontaktdaten des Verantwortlichen:

Volksbank Süd-Emsland eG
Hauptstr. 54
48480 Spelle
Telefon: 05977 74-0
Fax: 05977 74-50
E-Mail: info@vbsuedemmland.de

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

Volksbank Süd-Emsland eG
Datenschutzbeauftragter [persönlich]
Hauptstr. 54
48480 Spelle
E-Mail: datenschutz@vbsuedemmland.de

Zweckbestimmung der Verarbeitung personenbezogener Daten:

Erbringung von Supportleistungen für elektronische Bankdienstleistungen [Online-Banking, Zahlungsverkehrsprogramme] durch Nutzung einer Fernwartungslösung zwischen den IT-Systemen des Kunden und der Bank.

Kategorien personenbezogener Daten:

- Name, Vorname
- Kontaktdaten
- Kundendaten
- Konto- und Umsatzdaten
- Technische Daten zur Fernwartungssitzung

Rechtsgrundlagen:

EU-Datenschutz-Grundverordnung Art. 6 Abs. 1 a und b.

Quelle der Daten:

Die personenbezogenen Daten werden direkt bei Ihnen im Rahmen der Supportleistung erhoben.

Notwendigkeit der Datenbereitstellung und Folgen der Nichtbereitstellung:

Personenbezogene Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 b erhoben werden, sind zur Erfüllung der vertraglichen Vereinbarung bzw. der Supportleistungen erforderlich. Bei der Nichtbereitstellung dieser Daten können unsere Produkte, Dienst- oder Supportleistungen nicht angeboten bzw. in Anspruch genommen werden.

Automatisierte Entscheidung:

Bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten kommen keine automatisierten Entscheidungsprozesse zum Einsatz.

Empfänger/Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten:

Intern: Supportmitarbeiter der Bank.

Extern: Externe Stellen, mit denen Auftragsverarbeitungsverträge gemäß Art. 28 und 29 EU-DSGVO geschlossen werden, wie z. B. Hersteller und Betreiber der Fernwartungslösungen.

Kategorien der betroffenen Personen:

- Kunden
- Interessenten

Geplante Übermittlung in Drittstaaten:

Eine Übermittlung in Drittstaaten ist nicht vorgesehen.

Regelfristen für die Löschung der Daten:

Bis auf technische Daten zur Fernwartungssitzung [Datum, Uhrzeit, Dauer, Benutzer-ID, Arbeitsplatz-ID] werden keine darüberhinausgehenden Daten verarbeitet oder aufbewahrt.

Betroffenenrechte:

Sie haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung sowie auf eine Datenübertragbarkeit.

Sofern die Datenverarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht, können Sie diese jederzeit widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

Sie haben ein Beschwerderecht bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde [Niedersachsen].