

Teleservicevereinbarung (Fernwartung)

Anlage 4 zum Vertrag über die Erstellung eines Gesamtsystems zum Betrieb eines KI-Raumassistenten zur Sturzprävention inkl. Bereitstellung im Rahmen einer Cloud-Infrastruktur

1 Gegenstand der Vereinbarung

- 1.1 Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber Wartungsleistungen gemäß Anlage 1 zum Vertrag über die Erstellung eines Gesamtsystems zum Betrieb eines KI-Raumassistenten zur Sturzprävention inkl. Bereitstellung im Rahmen einer Cloud-Infrastruktur (Leistungsverzeichnis) lfd. Ziffer II 2.2.
- 1.2 Diese Leistungen können ganz oder teilweise durch Fernwartung (Remote Maintenance/Remote Control) erbracht werden.
- 1.3 Die Fernwartung umfasst den Zugriff des Auftragnehmers auf die IT-Systeme des Auftraggebers über Datenverbindungen zur Durchführung von:
 - Monatliche Remote-Systemprüfung
 - Firmware- und Sicherheitsupdates
 - Fehlerdiagnose-Monitoring.

2 Voraussetzungen der Fernwartung

- 2.1 Der Auftragnehmer darf Fernwartungsleistungen nur nach vorheriger Einwilligung des Auftraggebers durchführen. Es genügt eine telefonische Absprache.
- 2.2 Die Fernwartung erfolgt ausschließlich während der gemeinsam bestimmten Servicezeiten, soweit nichts anderes vereinbart ist. Außerhalb dieser Zeiten ist eine gesonderte Vereinbarung erforderlich.
- 2.3 Soweit erforderlich, stellt der Auftraggeber sicher, dass die für die Fernwartung erforderlichen Zugangsdaten und Verbindungen zum Zeitpunkt der vereinbarten Wartungsarbeiten bereitstehen.

3 Technische Anforderungen und Sicherheitsvorkehrungen

- 3.1 Die technische Implementierung des Fernwartungszugangs entspricht dem aktuellen Stand der Technik gemäß Art. 32 Abs. 1 lit. a DSGVO. Soweit personenbezogene Daten betroffen sind, sind die Hinweise des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) aus dem IT-Grundschutz-Kompendium zu beachten.
- 3.2 Der Fernwartungszugriff erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung. Die Verschlüsselung muss den Anforderungen des Art. 32 Abs. 1 lit. a DSGVO entsprechen
- 3.3 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass durch die Fernwartung keine Schadsoftware in die IT-Systeme des Auftraggebers eingeschleust wird.

4 Protokollierung

- 4.1 Jeder Fernwartungszugriff wird automatisch protokolliert. Die Protokollierung umfasst mindestens:
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs,
 - Identität des zugreifenden Mitarbeiters,
 - Dauer des Zugriffs,
 - durchgeführte Tätigkeiten,
 - betroffene Systeme.
- 4.2 Die Protokolldaten sind für mindestens 12 Monate aufzubewahren und dem Auftraggeber auf Anforderung zugänglich zu machen.