# EVB-IT Dienstvertrag Anlage 3 Teleservicevereinbarung



**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: IO202617236**
**Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____**

**Teleservicevereinbarung zu Nummer 13.3 EVB-IT Dienstvertrag**

| | |
|---|---|
| Auftraggeber: | IKT-Ost AöR, vertreten durch den Vorstand, Flurstraße 2 in 17034 Neubrandenburg |
| Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: | IO202617236 |
| Auftragnehmer: | ____ |
| Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: | _____ |

## 1. Vorbemerkungen

Als Teleservice wird ein Fernzugriff (auch Remote-Zugriff) über so genannte Remote-Zugänge mittels Weitverkehrsnetzen (Wilde Area Networks, Wan) durch den Auftragnehmer auf die Systeme des Auftraggebers verstanden. Dazu halten Auftraggeber und Auftragnehmer eine geeignete Softwarearchitektur bereit.

## 2. Inhalt

### 2.1 Technische und organisatorische Vorgaben

Ist vom Auftragnehmer beabsichtigt, ein aufgetretenes Problem per Fernwartung zu bearbeiten, ist vorab eine Zustimmung des Auftraggebers einzuholen. Der Auftraggeber kann verlangen, dass zur Lösung des Problems ein Vor-Ort-Einsatz des Auftragnehmers notwendig ist.
Der Verbindungsaufbau erfolgt grundsätzlich durch den Auftraggeber. Ein vom Auftragnehmer ausgehender Verbindungsaufbau muss unter Angabe der Gründe, die die Verbindung nötig machen, vom Auftraggeber autorisiert werden. Erst anschließend erfolgt der Verbindungsaufbau.
Der Auftraggeber ist berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen, wenn Zweifel an der Zulässigkeit oder Sicherheit der Kommunikationsverbindung bestehen. Die Entscheidungsgründe sind zu protokollieren.

### 2.2 Authentifizierung und Protokollierung

Der Auftraggeber und der Auftragnehmer vereinbaren für die Ausführung des Teleservice eine sichere Authentifizierung.
Der Auftragnehmer und der Auftraggeber protokollieren die Authentifizierungen und die im Rahmen des Teleservice erfolgten Zugriffe auf das System des Auftraggebers.

#### 2.2.1 Informationspflicht

Die Protokolle der Aktionen des Teleservice werden 24 Monate auf den Servern des Auftragnehmers aufbewahrt. Auftraggeber und Auftragnehmer sind jeweils berechtigt, Einsicht in die Protokolle zu nehmen und diese für Nachprüfungs- und Kontrollzwecke auszuwerten.
Jeder Vertragspartner ist verpflichtet, den jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich zu informieren, wenn Verstöße gegen das Datenschutzrecht oder die Pflicht zur Verschwiegenheit festgestellt werden oder ein solcher Verdacht besteht.
Für alle technischen Fragen im Zusammenhang mit dem Teleservice zu erbringenden Leistungen ist jeweils ein Ansprechpartner zu benennen.

### 2.3 Verpflichtungen des Auftragnehmers

#### 2.3.1 Fernmeldegeheimnis

Die vom Auftragnehmer autorisierten Personen verpflichten sich zur Einhaltung des Fernmeldegeheimnisses gemäß § 3 TTDSG.

#### 2.3.2 Schutzmaßnahmen des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer verpflichtet sich Unbefugten den Zutritt zu seinen Systemen, mit denen Daten des Auftraggebers verarbeitet und genutzt werden, zu verhindern. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass Daten des Auftraggebers bei Speicherung, Verarbeitung oder Nutzung in Systemen des Auftragnehmers nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. Bei einer elektronischen Übertragung von Daten des Auftraggebers trifft der Auftragnehmer die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität.

#### 2.3.3 Weisungsrecht und Subunternehmer

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass Weisungen des Auftraggebers zur Verarbeitung von Daten bei der Erbringung von Pflegeleistungen mittels Teleservice beachtet werden. Subunternehmer sind nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers einzusetzen.

### 3. Servicezeiten

Es gelten die im EVB-IT Dienstvertrag genannten Servicezeiten.

### 4. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Es gelten die in Nummer 5 des EVB-IT Dienstvertrages genannten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten:

### 5. Datenschutz

Im Fall, dass es bei der Erbringung von Teleservice- und Systemserviceleistungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer kommt, schließen die Parteien eine den gesetzlichen Bestimmungen entsprechende Auftragsverarbeitungsvereinbarung ab. Die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO ist als Anlage 4 zum EVB-IT Dienstvertrag beigefügt.

| | | | |
|---|---|---|---|
| _____ | , _____ | _____ | , _____ |
| Ort | , Datum | Ort | , Datum |
| Auftragnehmer | | Auftraggeber | |
| _____ | | _____ | |
| Unterschrift(en) Auftragnehmer (Name(n) in Druckschrift) | | Unterschrift(en) Auftraggeber (Name(n) in Druckschrift) | |