

Fernwartungsvertrag

zwischen

Firma ABC
gesetzl. vertr. d. d. Geschäftsführung
Musterstr. 1
12345 Musterstadt

-nachstehend „Auftragnehmer“-

und

Barmherzige Brüder gemeinnützige Krankenhaus GmbH,
gesetzl. vertr. d. d. Geschäftsführung Christian Kuhl (Vorsitzender), Nicolas Kelly, Sabine
Beiser, Dr. Andreas Kestler und Janina Philipp
Prüfeninger Straße 86, 93049 Regensburg

- nachstehend „Auftraggeber“-

Präambel

Gegenstand des Vertrages ist die Sicherstellung der Verfügbarkeit und Integrität der Hard- und Software der Datenverarbeitungsanlagen des Auftraggebers aufgrund der externen Wartungs- und Servicetätigkeiten des Aufnehmers. Dieses Vertragswerk stellt eine Ergänzung zum Haupt- und Auftragsverarbeitungsvertrag dar.

§ 1 Leistungsempfänger

Die nachstehend definierten Regelungen sind gegenüber dem Auftraggeber und dessen verbundenen Einrichtungen einzuhalten.

§ 2 Gegenstand der Vereinbarung

- (1) Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer mit der Fernwartung der beim Auftraggeber vorhandenen informationstechnischen Systeme durch Aufbau externer Kommunikationsverbindungen („Remote-Zugriff“) beauftragt.
Der Auftragnehmer führt daraufhin an diesen Systemen Fernwartungsarbeiten im Auftrag des Auftraggebers durch. Diese Vereinbarung umfasst zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung folgende, vom Auftragnehmer durchzuführende Fernwartungsarbeiten an nachfolgenden näher beschriebenen Systemen/Produkten:

Zugriff auf folgende Softwareprodukte / Systeme:

Produkte der Firma **XXX**

Umfang, Art und Zweck des Zugriffs:

Installation, Fehleranalyse, Updates, Wartung, Support

- (2) Der Auftragnehmer führt ausschließlich die Tätigkeiten durch, die zur Erfüllung der beauftragten Leistungen erforderlich sind. Er führt sie ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen (Hauptvertrag und AVV) und nach Weisungen des Auftraggebers durch. Änderungen des Tätigkeitsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind schriftlich zu vereinbaren.

§ 3 Rechte und Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, die Art, den Umfang und das Verfahren der Datenverarbeitung näher zu konkretisieren. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen. Mündliche Aufträge sind unverzüglich schriftlich oder per E-Mail (in Textform) zu bestätigen.
- (2) Die Parteien informieren sich unverzüglich gegenseitig, wenn sie Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei Prüfung der Auftragsergebnisse oder der Verarbeitungsschritte feststellen.
- (3) Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer nur die für die Durchführung der vereinbarten Tätigkeiten benötigten Zugriffsrechte bereitstellen, deren Aktualität regelmäßig überprüfen und gegebenenfalls Korrekturen vornehmen.
- (4) Der Auftraggeber hat das Recht, den Zugriff des Auftragnehmers auf die informationstechnischen Systeme des Auftraggebers zu unterbrechen. Dies gilt insbesondere, wenn der Verdacht besteht, dass unbefugt auf Informationen und Ressourcen zugegriffen wird.
- (5) Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der Vorschriften aus dieser Vereinbarung im erforderlichen Umfang zu kontrollieren oder kontrollieren zu lassen. Dem Auftraggeber sind durch den Auftragnehmer alle Auskünfte zu erteilen, die zur Erfüllung der Kontrollfunktion benötigt werden.
- (6) Der Auftraggeber ist berechtigt, sämtliche Aktionen des Auftragnehmers innerhalb seiner Infrastruktur zu protokollieren und auszuwerten.

§ 4 Rechte und Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer darf von den ihm eingeräumten Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der Tätigkeiten unerlässlich notwendigen Umfang Gebrauch machen.
- (2) Informationen, Daten und Programme dürfen lediglich im Rahmen der Erfüllung der vereinbarten Tätigkeiten und nach der Genehmigung durch den Auftraggeber in die Infrastruktur des Auftraggebers übertragen bzw. installiert werden.
- (3) Der Zugriff darf nur von Systemen aus erfolgen, wenn die folgenden Vorgaben eingehalten sind:
 - a) Aktueller Softwarestand des Betriebssystems, der eingesetzten Fernwartungswerkzeuge und des Virenschutzes.
 - b) Der Zugriff darf nur über den definierten Zugangsweg des Auftraggebers erfolgen.
 - c) Der Auftragnehmer sichert zu, dass die verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen strikt getrennt werden.
- (4) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Infrastruktur des Auftraggebers nicht durch seine Tätigkeiten negativ beeinflusst wird. Unter negativer Beeinflussung ist das unregelmäßige, abnormale Verhalten der Infrastruktur zu verstehen, das zu einem Versagen einzelner Komponenten oder des gesamten Systems führt und der Auftragnehmer verschuldet hat.
- (5) Die Einschaltung von Unterauftragnehmern ist ausgeschlossen. Soll im Einzelfall davon abgewichen werden, bedarf dies der gesonderten schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.

§ 5 Datengeheimnis / Vertraulichkeitserklärung

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftraggebers vertraulich zu behandeln, auch über das Vertragsende hinaus.
- (2) Auskünfte an Dritte darf der Auftragnehmer nicht erteilen, Auskünfte an Mitarbeiter des Auftraggebers darf der Auftragnehmer nur gegenüber den IT-Leitungen oder den zuständigen IT-Mitarbeitern erteilen.

§ 6 Technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) Für die auftragsgemäße Bearbeitung stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer folgende Zugangswege zur Verfügung. Der Auftragnehmer nutzt folgende technischen Einrichtungen:

VPN-Verbindung direkt

Verschlüsselte Site-to-Site-Verbindung nach dem Stand der Technik auf definierte Ziele beim Auftraggeber.

Gesicherte Verbindung über externes Portal des Auftraggebers

Der Fernzugriff erfolgt über eine gesicherte Verbindung auf ein externes Portal des Auftraggebers. Über das externe Portal werden vom Auftragnehmer vorher definierte Ziele angelegt.

Sonstige (nur nach Freigabe durch die Abteilung Informationssicherheit)

Genauere Beschreibung des Verfahrens:

- (2) Um die Übertragung der Daten abzusichern und unbefugte Zugriffe auf die Systeme des Auftraggebers im Rahmen der Fernwartung zu verhindern, legt der Auftraggeber durch die nachfolgenden Regelungen zu Zutrittskontrollen etc. für das Wartungspersonal bindend fest.

a) Zutrittskontrolle

Falls ein Zutritt zu den Systemen beim Auftraggeber notwendig ist, muss dieser mit dem jeweiligen Ansprechpartner beim Auftraggeber abgestimmt und begleitet werden.

b) Zugangskontrolle

Die Zugänge zu den Systemen werden vom Auftraggeber vergeben. Der Zugang erfolgt nur über das in (1) aufgeführte Verfahren. Jeder Zugang wird vom Auftraggeber explizit berechtigt.

c) Zugriffskontrolle

Der Auftragnehmer erhält nur die Berechtigungen, die zur Erfüllung des Auftrags notwendig sind. Der Zugriff im Rahmen der Fernwartung durch den Auftragnehmer kann von einem Mitarbeiter des Auftraggebers überwacht werden.

d) Weitergabekontrolle

Der Zugriff und die Datenübertragung erfolgen verschlüsselt oder über verschlüsselte Verbindungen.

e) Eingabekontrolle/Protokollierung

Die Fernwartungsgriffe werden beim Auftraggeber protokolliert. Es wird festgehalten, wer, wann, von wo und mit welchen Mitteln was bearbeitet wird und worauf zugegriffen wird. Die Protokolle werden nach 6 Monaten automatisch gelöscht.

- (3) Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber unverzüglich mit, wenn Störungen vorliegen.

§ 7 Vertragsdauer

- (1) Der Vertrag beginnt am XXX und endet zum XXX

Oder:

Der Vertrag wird mit Unterschrift beider Parteien wirksam und auf unbestimmte Zeit geschlossen, jedoch maximal so lange wie der Hauptvertrag gültig ist.

Der Vertrag ist mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündbar.

- (2) Beide Parteien können den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß der jeweils anderen Partei gegen die Bestimmungen dieses Vertrages vorliegt.

§ 8 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) Sollten eine oder mehrere der vorhandenen Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht betroffen. Die unwirksame Bestimmung ist viel mehr so umzudeuten, dass der mit ihr verfolgte Zweck, soweit gesetzlich zulässig, erreicht wird. Sollte dies nicht möglich sein, ist die unwirksame Bestimmung zu ersetzen, mit einer Bestimmung die gesetzlich zulässig ist und dem beabsichtigten Vertragszweck möglichst nahe kommt.

Auftragnehmer

Ort, Datum

Geschäftsführung

Auftraggeber

Ort, Datum

Geschäftsführung

Geschäftsführung

IT-Leitung