

## 4 - Allgemeine Vertragsbedingungen der AKI GmbH (Anbieter) für Teleservice-Dienste - TV AKI

### 1. Gegenstand der Teleservicevereinbarung

Soweit der Anbieter bei der Ausübung seiner Tätigkeit im Rahmen des mit dem Kunden geschlossenen Vertrages seine Leistungen zusätzlich durch Fernwartung ("Teleservice-Dienste") erbringt gelten ergänzend folgende Bedingungen.

### 2. Datenherrschaft

- 2.1 Die Datenherrschaft über die Daten und weiteren Komponenten des Kunden hat der Kunde. Der Anbieter erwirbt hieran keine eigenen Rechte.
- 2.2 Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung und der Teleservice-Dienste sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen bleibt allein der Kunde verantwortlich.

### 3. Allgemeine Pflichten

- 3.1 Der Anbieter stellt sicher, dass alle seine Dienste, während deren Durchführung von dem Kunden kontrolliert werden und nach deren Abschluss nachvollzogen werden können. Der Anbieter wird über die von ihm vorgenommenen Leistungen in seinem Ticket-Tool dokumentieren.
- 3.2 Der Anbieter wird keine Daten auf eigene Anlagen oder Speichermedien speichern und aufbewahren. Sollte dies dennoch für die Erfüllung der Pflichten des Anbieters zwingend notwendig sein, hat er dies dem Kunden anzuzeigen und eine gesonderte Erlaubnis hierzu einzuholen. Dabei hat er kund zu tun, welche Daten, für welchen Zeitraum, aus welchem Grund gespeichert werden müssen, um die Erlaubnis zu bekommen. Nach Beenden der betroffenen Aufgabe werden die gespeicherten Daten gelöscht.

### 4. Teleservice-Dienste

- 4.1 Der Anbieter erbringt Teleservice-Dienste. Für den Fernzugriff des Anbieters auf die Server des Kunden wird eine geeignete Fernwartungssoftware eingesetzt. Nach Starten der Fernwartungssoftware auf diesem PC und Übermittlung der Zugangsdaten wird die Verbindung vom Anbieter hergestellt. Die Verbindungsanfrage muss durch den Kunden bestätigt werden. Der Kunde kann die Arbeiten stets verfolgen und jederzeit eingreifen. Die Software kann Verbindungen protokollieren und aufzeichnen.
- 4.2 Der Anbieter wird in seinen Räumlichkeiten die räumliche, organisatorische und personelle Abgrenzung der Datenverarbeitung für den Kunden von anderen Unternehmensbereichen und etwaigen anderen Kunden sicherstellen.
- 4.3 Mitarbeiter des Anbieters, die Teleservice-Dienste erbringen, sind zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses gemäß § 88 TKG und zur Wahrung des Datengeheimnisses zu verpflichten.
- 4.4 Der Anbieter wird, soweit möglich, die Erbringung der Teleservice-Dienste am Bildschirm ohne gleichzeitige Speicherung der Daten durchführen. Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt.
- 4.5 Für die Sicherheit erhebliche Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu den angewandten Verfahren sind mit dem Kunden und dem Anbieter abzustimmen.
- 4.6 Der Kunde hat eine ausreichende Netzwerkverbindung auf eigene Kosten bereitzustellen. Das Einwählen in das Netzwerk des Kunden erfolgt auf Kosten des Anbieters.
- 4.7 Das Erbringen von Teleservice-Diensten von Privatwohnungen aus ist gestattet.
- 4.8 Der Anbieter wird sicherstellen, dass durch seine Aktivitäten im Rahmen der Erbringung der Teleservice-Dienste keine Daten des Kunden unwiederbringlich gelöscht werden können.

### 5. Besondere Kontrollrechte bei Erbringung der Teleservice-Dienste

- 5.1 Etwaige formale Vorgaben des Kunden zur Einrichtung eines Teleservice-Zugangs zur Erbringung von Teleservice-Diensten für den Kunden sind einzuhalten, soweit diese nicht unverhältnismäßig sind. Der Kunde wird dem Anbieter etwaige formale Vorgaben zur Einrichtung eines Teleservice-Zugangs rechtzeitig in Textform mitteilen.
- 5.2 Der Anbieter kann eigenmächtig keine Teleservice-Dienste an den Systemen des Kunden vornehmen. Stets erforderlich ist der elektronische Abruf der Teleservice-Dienste des Anbieters durch Mitarbeiter des Kunden.
- 5.3 Der Kunde ist in der Lage die Teleservice-Dienste des Anbieters jederzeit zu überwachen und zu unterbrechen.
- 5.4 Der Anbieter hat sicherzustellen, dass die von ihm verwendeten technischen Mittel eine sichere Authentifizierung der bei der Erbringung von Teleservice-Diensten jeweils involvierten Erfüllungsgehilfen auf Seiten von Kunde und Anbieter ("Kommunikationspartner") ermöglichen. Datum, Uhrzeit, Kommunikationspartner, Art und Umfang der erbrachten Teleservice-Dienste sowie die konkret vorgenommenen Aktivitäten sind von dem Anbieter so zu protokollieren, dass sie in einer Revision nachvollzogen werden können. Diese Protokolle sind am Ende einer Sitzung auf Wunsch an den Kunden zu versenden.
- 5.5 Der Anbieter ist solange berechtigt, eine Kopie der gesendeten Protokolle aufzubewahren wie Anbieter hieran ein berechtigtes Interesse hat. Der Anbieter ist damit jedenfalls zu Archivierungs- und Kontrollzwecken berechtigt, eine Kopie der gesendeten Protokolle für einen Zeitraum von 90 Tagen aufzubewahren.

## 6. Datenschutz

- 6.1 Da der Anbieter im Rahmen der Erbringung von Teleservice-Diensten zumindest potentiell Zugriff auf personenbezogene Daten im Hoheitsbereich des Kunden hat, schließen die Parteien zusätzlich eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 DSGVO.
- 6.2 Weitergehende Informationen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch den Anbieter sind der dieser Teleservicevereinbarung beigefügten Datenschutzinformation zu entnehmen. Sofern es sich bei dem Kunden um eine juristische Person handelt, wird der Kunde diese den betroffenen Personen beim Kunden (z.B. Mitarbeiter des Kunden) zur Verfügung stellen, soweit der Kunde hierzu rechtlich verpflichtet ist.

## 7. Informationspflichten

- 7.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, sich jeweils gegenseitig unverzüglich zu informieren, wenn Verstöße gegen das Datenschutzrecht oder die Pflicht zur Verschwiegenheit oder zur Geheimhaltung festgestellt werden oder ein begründeter Verdacht besteht.
- 7.2 Sollten Daten des Kunden beim Anbieter durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Anbieter den Kunden unverzüglich zu verständigen.
- 7.3 Der Anbieter bestätigt, dass er gem. Art. 37 ff. DSGVO § 38 BDSG einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt hat.

## 8. Haftung

Die Haftung für den Ersatz von Schäden, die eine betroffene Person wegen einer nach der DSGVO, dem BDSG, oder anderen Vorschriften für den Datenschutz unzulässigen oder unrichtigen Datenverarbeitung im Rahmen des Auftragsverhältnisses erleidet, richtet sich nach Art. 82 DSGVO.

## 9. Zurückbehaltungsrecht

Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts i.S.v. § 273 BGB wird hinsichtlich der verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.

## 10. Vertragsdauer

Die Laufzeit der Teleservicevereinbarung richtet sich nach der Laufzeit des Vertrages in dessen Rahmen Teleservice-Dienste erbracht werden.