

Vereinbarung zur Nutzung von Fernwartung

Präambel

Im Rahmen des Kundensupports im Bereich der elektronischen Bankdienstleistung bietet die Raiffeisenbank Schrozberg - Rot am See eG ihren Kunden Unterstützung und Hilfestellung bei Installationen und Störungen im Bereich des Onlinebankings an. Dies erfolgt in der Regel über telefonischen Kontakt zu den Electronic Banking Berater(n) der Raiffeisenbank Schrozberg - Rot am See eG. Ergänzend hierzu besteht die Möglichkeit zur Nutzung der Fernwartung durch die Fernwartungssoftware „TeamViewer“. Dazu kann der Kunde dem Electronic Banking Berater der Raiffeisenbank Schrozberg - Rot am See eG erlauben, entweder mit ausschließlich Leserechten auf die Daten seines PC Zugriff zu nehmen, oder aber die Fernsteuerung des Computers mit der Möglichkeit der Datenveränderung zu übernehmen.

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die OnlineBanking-Produkte der Raiffeisenbank Schrozberg - Rot am See eG, auf den EDV-Systemen der Kunden in der/in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration/en. Hierzu wird die Software „TeamViewer“ in der aktuellen Version von der Bank zur Verfügung gestellt. Die Voraussetzungen und eine Ablaufbeschreibung zum TeamViewer sind in der Anlage 1 beschrieben. Die Anlage 1 ist Bestandteil der Vereinbarung. Der Kunde gestattet ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung von der Bank protokolliert und für Beweis Zwecke archiviert wird.

§ 2 Leistungen

Der Electronic Banking Berater der Raiffeisenbank Schrozberg - Rot am See eG kann per Internetverbindung die vertragsgegenständliche Software fernwarten. Der Fernwartungsservice umfasst:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation der vertragsgegenständlichen Software
- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Anwendung
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen in der Anwendung

§ 3 Zeitraum der Leistung

Der vorgenannten Leistungen werden von der Raiffeisenbank Schrozberg-Rot am See eG zu den üblichen Geschäftszeiten der Bank erbracht.

§ 4 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat stets die aktuelle lizenzierte Version der vertragsgegenständlichen Software zu nutzen. Zur Fehleranalyse durch die Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG hat der Kunde den Fehler oder eine auftretende Störungen möglichst genau den Mitarbeiter der Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG zu beschreiben. Insbesondere bei der Feststellung und Eingrenzung sowie der Beseitigung von Fehlern hat der Kunde sich an den Empfehlungen der Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG zu orientieren. Auftretende Mängel hat der Kunde der Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und zur Dokumentation der Fehler. Dem Kunden obliegt die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die eine zeitnahe und wirtschaftlich angemessene Reproduzierung der Daten gewährleistet. Erlangt ein Mitarbeiter der Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG im Verlauf einer Fernwartungssitzung Kenntnis von Passwörtern, so sind diese durch den Kunden unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung zu ändern. Gleiches gilt auch, wenn davon auszugehen ist, dass Passwörter mit hinreichender Wahrscheinlichkeit bekannt geworden sind.

§ 5 Urheberrechte und sonstige Schutzrechte

Gegenstand der Vereinbarung ist die Fernwartung der vertragsgegenständlichen Software. Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der vertragsgegenständlichen Software werden durch die Fernwartung nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheberschaften und sonstige Schutzrechte bleiben weiter bestehen.

§ 6 Haftung

Die Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG haftet nur für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden, die durch ihre Mitarbeiter oder beauftragte Dritte entstehen. Sie haftet nicht für Mängel, die dadurch verursacht werden, dass vom Kunden von den Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Software abgewichen wird. Dies umfasst auch etwaige Änderungen durch den Kunden oder von ihm beauftragten Dritten an der vertragsgegenständlichen Software. Ergeben sich wider Erwarten aus dem Einsatz der Software „TeamViewer“

Beeinträchtigungen oder Mängel im Computersystem des Kunden, so ist hierfür eine Haftung der Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG ausgeschlossen. Die Bank übernimmt keine Haftung in Fällen von höherer Gewalt.

§ 7 Datenschutz und Geheimhaltung

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere dem BDSG, erfolgt und auch den für den Kunden ggf. besonders geltenden Datenschutzvorschriften Rechnung trägt. Die Fernwartung erfolgt aufgrund der in Anlage 1 geregelten Datenverarbeitung im Auftrag. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch die Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG. Nur wenn die Zulässigkeit der Fernwartung offensichtlich nicht gegeben ist, wird die Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG den Kunden darauf hinweisen. Die Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet und schriftlich über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnissmissbrauchs belehrt. Die Bank ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die sie bei der Wartungsmaßnahme erhalten hat, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die unter § 1 vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst. Die Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG wird sämtliche ihr auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs – und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Der Bank ist untersagt, Kenntnisse oder Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden erhält, in irgendeiner Weise für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und/oder zu nutzen.

§ 8 Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag kommt mit der Herstellung der Internetverbindung zwischen dem Kunden- und dem Electronic Banking Berater-PC durch den Kunden zustande. Voraussetzung hierfür ist die Akzeptierung der Fernwartungsvereinbarung.

§ 9 Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz der Bank. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

§ 10 Sonstige Vereinbarungen

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" der Raiffeisenbank Schrozberg- Rot am See eG (AGB) Bestandteil dieses Vertrages sind. Die AGB liegen in den Geschäftsräumen der Bank zur Einsichtnahme aus und werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

Informationen zum TeamViewer

Mit TeamViewer sehen Sie live den Bildschirm Ihres Gesprächspartners oder zeigen ihm Ihren Bildschirm. TeamViewer ist ein sehr schlankes und einfach zu bedienendes Desktop-Sharing-Tool, das mit nur wenigen Buttons auskommt und so ein effizientes und erfolgreiches Arbeiten ermöglicht. Eine Einarbeitung ist nicht notwendig, da TeamViewer intuitiv bedienbar ist. Zwei bis drei Mausklicks genügen, um die Verbindung zwischen Ihnen und Ihrem Gesprächspartner aufzubauen. Ad hoc, ganz ohne Installation, Konfiguration oder Registrierung.

Voraussetzungen für die Nutzung von TeamViewer:

- PC mit aktuellem Windows-Betriebssystem
- Aktueller Internet-Browser
- Telefonverbindung zum Electronic Banking Berater der Raiffeisenbank Schrozberg - Rot am See eG
- Aktive Verbindung zum Internet

Ablauf der Fernwartung

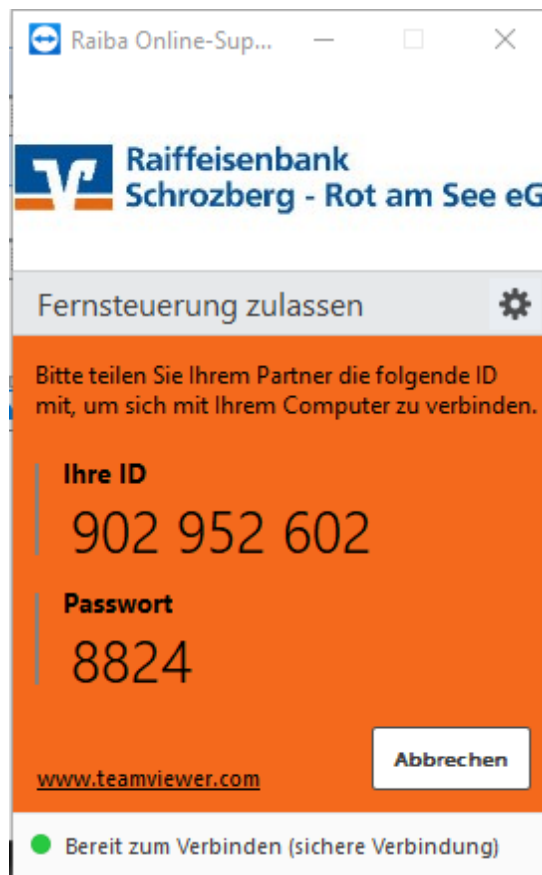
1. Schritt: Zeitpunkt für Fernwartungssitzung festlegen

Ihren Electronic Banking Berater anrufen und einen Zeitpunkt vereinbaren.

Werner Thorwarth Tel. 07935 9112 – 171
Felix Stirnkorb Tel. 07935 9112 – 172

2. Schritt: TeamViewer starten

Bitte stellen Sie zur vereinbarten Zeit den telefonischen Kontakt zur Ihrem Electronic Banking Berater her, öffnen Sie die Internetseite der Raiffeisenbank Schrozberg - Rot am See eG (www.unsere-raiba.de/fernwartung) und starten Sie das TeamViewer-Fernwartungsprogramm.



3. Schritt: Kunden-Login und Verbindungsaufbau

Sie müssen nun Ihrem Electronic Banking Berater die angezeigte ID und das Kennwort mitteilen.

5. Schritt: TeamViewer beenden

Über den roten Button „X“ auf der linken Seite können Sie jederzeit die TeamViewer-Sitzung beenden. Jede TeamViewer-Sitzung wird zur Protokollierung aufgezeichnet und bei Ihrer Raiffeisenbank Schrozberg - Rot am See eG aufbewahrt.

