

ANLAGE B

Richtlinie zur Durchführung von Fernwartungen mittels der Software „TeamViewer“ der Firma Team Viewer GmbH gemäß Artikel 28 Datenschutz- Grundverordnung (DSGVO)

Allgemeine Vorbemerkung:

Mit "TeamViewer" kann zum Zwecke einer Fernwartung eine Verbindung vom Auftragnehmer zu einem PC des Auftraggebers (siehe Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung) über das Internet aufgebaut werden.

1

Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers:

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Fernwartung nur durch autorisierte Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter, die sich zur Vertraulichkeit und zur Verschwiegenheit verpflichtet haben oder auf das Datengeheimnis nach Artikeln 5 und 89 DSGVO i. V. m. § 53 Bundesdatenschutzgesetz (neu) verpflichtet sind, durchführen zu lassen. Der Auftragnehmer kann darüber nach Aufforderung durch den Auftraggeber jederzeit einen schriftlichen Nachweis erbringen. Eine Dateneinsicht erfolgt nur im Rahmen der erforderlichen Vorgehensweise für die konkrete Problemlösung. Keinesfalls werden wissentlich schädliche oder illegale Programme bzw. Daten auf den PC (Verwaltungsrechner) des Auftraggebers überspielt.

Es muss sichergestellt sein, dass die autorisierten Beschäftigten des Auftraggebers über die Fernwartung mittels der Software TeamViewer informiert wurden und dessen Einsatz zugestimmt haben.

2

Zweckbindung:

Personenbezogene, dienstliche und geschäftliche Daten, die dem Auftragnehmer im Rahmen der Fernwartungstätigkeit bekannt werden, dürfen ausschließlich, falls hierfür notwendig, für die Fernwartung genutzt werden. Es ist dem Auftragnehmer untersagt, diese Daten an Dritte weiterzugeben.

3

Laufzeit der Vereinbarung:

Die Vereinbarung zum Einsatz der TeamViewer-Software oder ersatzweise einer adäquaten anderen Softwarelösung zu Fernwartungszwecken wird einmalig im Rahmen der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung geschlossen und gilt ab dem Zeitpunkt der Unterschrift bis zur Beendigung der Vereinbarung seitens des Auftraggebers. Eine Fernwartung erfolgt jeweils nur nach Aufforderung durch autorisierte Beschäftigte des Auftraggebers und wird für die Dauer der anstehenden Arbeiten, d. h. für jeweils eine Sitzung gewährt. Mit Einführung einer eigenen Fernwartungslösung des Auftraggebers wird das Produkt TeamViewer obsolet und durch das städtische/kommunale Produkt ersetzt.

4

Technische und organisatorische Maßnahmen:

Die Fernwartung findet ausschließlich über die Software TeamViewer der Firma TeamViewer GmbH statt. Hierzu wird am PC, an dem die Fernwartung durchgeführt werden soll, die Software TeamViewer Quick-Support gestartet, die den Fernzugriff ermöglicht. Die Software wird nicht installiert. Nach dem Schließen des Programms ist keine Verbindung mittels TeamViewer möglich. Der Datenverkehr ist während der gesamten Fernwartungssitzung mit einem 256 Bit AES-Verschlüsselungsalgorithmus gesichert.

Die Fernwartungssitzung kann jederzeit von Seiten des Auftraggebers abgebrochen werden. Daten, die im Zuge der Fernwartungssitzung übertragen oder auf Seiten des Auftragnehmers erzeugt wurden, sind nach Beendigung des Fernwartungszugriffs physisch zu löschen!

5

Umfang der Fernwartung:

Der Umfang der Fernwartung (Supportleistung) beschränkt sich auf Angebote des Auftragnehmers. Hierzu zählen die Analyse und Behebung von Fehlern der eingesetzten Software. Wartungsarbeiten oder sonstige Veränderungen am Betriebssystem oder an nicht beim Auftragnehmer erworbenen Programmen sind untersagt.

Zu Geltendmachung etwaiger Ansprüche gemäß Nr. 6 dieser Richtlinie und/oder zur erforderlichen und beauftragten Behebung von Fehlern nach Beendigung der Fernwartungssitzung durch den Auftragnehmer werden mit Einwilligung durch den Auftraggeber Aufzeichnungen über die durchgeführten Fernwartungssitzungen beim Auftragnehmer gespeichert. Eine solche Zustimmung gilt nur für die jeweils durchgeführte Fernwartungssitzung.

Derartige Aufzeichnungen werden ausschließlich aus dem genannten Zweck, in besonders gesicherten Netzwerken und maximal für die Dauer von 3 Monaten (siehe Nr. 6) aufbewahrt. Anschließend werden diese Aufzeichnungen vom Auftragnehmer dauerhaft gelöscht.

6

Haftung:

Die Vorgaben zur Haftung ergeben sich aus Art. 82 DSGVO.