

## Vereinbarung für Service- und Fernwartungsarbeiten

Zwischen Herr/Frau/Firma/Praxis,

nachfolgend Auftraggeber,

und dem Auftragnehmer

### DATMED OHG

Markus Endl Hintere Gasse 5 72631 Aichtal	Oliver Haase Burger Straße 28 42929 Wermelskirchen
---	--

wird folgendes vereinbart:

### 1. Gegenstand des Auftrages:

Die Fernwartung, Servicevereinbarung umfasst ausschließlich Anwendungen, Verzeichnisse, Daten die im Vorfeld, sofern eine Eingrenzung möglich ist, bekanntgegeben sind

Die Fernwartung, Servicearbeiten beziehen sich ausschließlich auf das vom Auftraggeber angegebene EDV-System:

### 2. Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Servicearbeiten nur auf Weisung des Auftraggebers von hierzu autorisierten Mitarbeitern ordnungsgemäß durchführen zu lassen. Diesen autorisierten Mitarbeiter teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber mit Angabe einer Rufnummer mit.

Der Auftragnehmer begrenzt die Datenzugriffe und den Kreis der Daten des Auftraggebers einsehenden Mitarbeiter auf das Erforderliche.

Der Auftragnehmer lässt Servicearbeiten nur von solchen Personen durchführen, die auf das Datengeheimnis (DSGVO Richtlinien) verpflichtet und belehrt sind.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Servicearbeiten in sensiblen Bereichen, beispielsweise bei Daten, die einem Berufs- oder besonderen Amtsgeheimnis unterliegen, nur fest angestellte Mitarbeiter für die Servicearbeiten einzusetzen, die verpflichtet und belehrt sind.

### 3. Unterauftragsverhältnisse

Die Einschaltung eines Subunternehmers bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung durch den Auftraggeber.

### 4. Zweckbindung

Personenbezogene, dienstliche und geschäftliche Daten, die dem Auftragnehmer im Rahmen der Erfüllung dieses Auftrags bekannt werden, darf der Auftragnehmer nur für Zwecke der Service

Dienstleistung verwenden. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte ist dem Auftragnehmer untersagt.

Dies gilt insbesondere für Daten, die dem Auftragnehmer übermittelt werden oder die er vom DV-System des Auftraggebers abgezogen und auf sein eigenes kopiert hat.

## 5. Kontrollrecht des Auftraggebers

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das Recht ein, die Ordnungsmäßigkeit der Servicearbeiten zu kontrollieren. Dazu gestattet der Auftragnehmer dem Auftraggeber insbesondere, alle für die Erfüllung dieses Auftrags relevanten Räume, DV-Anlagen und Betriebsabläufe während der betriebsüblichen Zeiten zu überprüfen. Der Auftraggeber kann sich hierzu Dritter bedienen.

## 6. Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

Ohne eine aktive Freischaltung der Fernkontrolle, bei Fernwartungsarbeiten, seitens des Auftraggebers wird keine Fernwartung durchgeführt. Die dazu verwendete Software wird so konfiguriert, dass eine aktive Freischaltung durch den Auftraggeber erforderlich ist.

Dem Auftragnehmer eingeräumte Zugriffsrechte gebraucht dieser nur in dem Umfang, wie es zur Durchführung der Servicearbeiten unabdingbar ist.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Servicearbeiten bei Fernwartungen von einem Kontrollbildschirm aus zu verfolgen und jederzeit abzubrechen. Soweit der Auftragnehmer daran mitwirken muss, gewährleistet er, dass dies möglich ist.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Dienstleistungsaktivitäten des Auftragnehmers mit Datum, Uhrzeit und Benutzerkennungen zu protokollieren und diese Protokolle ein Jahr aufzubewahren.

Eine Datenübertragung (Filetransfer, Download) auf seine DV-Anlage nimmt der Auftragnehmer nur vor, wenn sie unerlässlich notwendig ist. Diese Daten werden durch technische und organisatorische Maßnahmen von anderen Daten getrennt und vor dem Zugriff anderer als mit dem Serviceauftrag beauftragter Personen geschützt.

Test- oder Hilfsprogramme werden beim Auftraggeber ausschließlich zu Serviceszwecken gespeichert und nach Abschluss der Arbeiten gelöscht, es sei denn, sie sind für die Funktionsfähigkeit der gewarteten Anwendung erforderlich. In diesem Fall wird der Auftraggeber über die zusätzlich installierten Programme unterrichtet. Dies gilt auch, wenn an anderen Anwendungen oder am Betriebssystem Veränderungen vorgenommen wurden.

Alle erhaltenen oder übertragenen Daten werden, sobald sie für die Durchführung der Servicearbeiten nicht mehr erforderlich sind, vom Auftragnehmer unverzüglich gelöscht oder dem Auftraggeber zurückgegeben. Dies gilt auch für etwaige dem Auftragnehmer übergebene Papierausdrucke.

## 7. Telefonische Wartung

Sind beim Auftraggeber sensible Daten gespeichert, beispielsweise solche, die besonderen Verschwiegenheitspflichten unterliegen, kann er vom Auftragnehmer verlangen, dass er den ernsthaften Versuch unternimmt, diese Fernwartungsarbeiten in der Form durchzuführen, dass einer zuständigen Person des Auftraggebers telefonisch Anweisungen erteilt werden, wie zu verfahren ist.

17.09.2025, \_\_\_\_\_  
(Datum, Unterschrift)

