

Fernwartung

Kennung FW-2026-01 · Fassung vom 26.09.2026 · Querschnittsanlage (Ebene 3)

1. Fernwartungslösungen

(1) Um IT-Probleme aus der Ferne schnell lösen zu können, nutzt der Auftragnehmer verschiedene Fernwartungslösungen, unter anderem ScreenConnect und TeamViewer.

(2) Jeder einzelne Fernzugriff mit diesen Fernwartungslösungen wird datenschutzkonform protokolliert und auf einem zentralen Server gespeichert.

(3) Fernzugriff bedeutet, dass ein Techniker über eine Internetverbindung Zugriff auf die Geräte des Auftraggebers nimmt. Dazu wird eine Fernzugriffssoftware verwendet, mit welcher eine Maus- und Tastatursteuerung der aktuell angemeldeten Benutzersitzung erfolgt; dabei wird der Bildschirminhalt an das Technikergerät übertragen. Weiterhin ist ein Zugriff auf Systemebene wie beispielsweise Systemregistrierung, Dateisystem, Dienste und Kommandozeile im Hintergrund möglich, ohne den Benutzer zu stören.

2. Vergütung

(1) Der Fernzugriff ist in jedem Fall kostenpflichtig und wird nach der aktuellen Preisliste abgerechnet beziehungsweise gegen bestehende Vereinbarungen wie zum Beispiel Managed-Workplace-Pakete verrechnet.

3. Installation und Zugriffsvarianten

(1) Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass die Fernwartungslösung auf sämtlichen Servern und Clients installiert wird. Ein Fernzugriff auf Server ist jederzeit unbeaufsichtigt möglich.

(2) Ein Fernzugriff auf Clients erfolgt nach Wahl des Auftraggebers

☐ ohne Bestätigung des Benutzers

☐ nur mit Bestätigung des Benutzers

(3) Der Auftraggeber legt die Variante im Bestellschein oder in den Kundenspezifischen Angaben (Anlage KA) fest. Bei fehlender Auswahl gilt die Variante „nur mit Bestätigung des Benutzers“ als vereinbart. Der Auftraggeber ist sich bewusst, dass bei benötigter Bestätigung des Benutzers eine Verzögerung der Problemlösung entstehen kann.

4. Datenschutz

(1) Für die Fernwartung gelten ergänzend die Regelungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (Anlage AVV), insbesondere zur Kontrolle der Fernwartungsarbeiten durch den Auftraggeber und zur Dokumentation der durchgeführten Arbeiten.