

Anlage 2 zum

EVB-IT Systemlieferungsvertrag STADT MH / Amt 10 / Firewall 2019

(Richtlinie zur Durchführung von Fernwartungen)

1 Vertragsgegenstand

Der Auftraggeber stellt unter <https://fernwartung.muelheim-ruhr.de> ein Webportal auf Basis von HTML5 zur Verfügung, um Fernwartungen durch zugelassene Personen zu ermöglichen. Die Nutzung dieses Portals ist an folgende Richtlinien gebunden.

2 Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer kann über einen Fernwartungszugang den Zugriff auf explizit zu benennende städtische IT-Systeme erlangen. Für den Fernwartungszugriff nutzt der Auftragnehmer einen eigenen PC oder Laptop („Firmen-PC“), der über einen funktionierenden Internetzugang verfügen (DSL oder vergleichbare Technik) muss. Die Verbindung zum städtischen Netzwerk wird über eine VPN-Verbindung (Virtual Private Network) hergestellt. Die jederzeitige Verfügbarkeit dieses Dienstes wird durch den Auftraggeber nicht garantiert. Das Funktionieren des Firmen-PCs und des Internetzuganges liegt in der alleinigen Zuständigkeit des Auftragnehmers.

Die Verbindungsaufnahme muss authentisiert (Benutzername / Passwort) vorgenommen werden und ist durch einen zweiten Faktor zusätzlich abgesichert. Der zur Anmeldung benötigte Benutzername und das Passwort dürfen vom Auftragnehmer nicht aufgeschrieben, elektronisch gespeichert oder an Dritte weitergegeben werden.

Die autorisierten Mitarbeitenden des Auftragnehmers kennen und beachten diese Richtlinien und sind zur Vertraulichkeit, zur Verschwiegenheit oder auf das Datengeheimnis verpflichtet. Der Auftraggeber kann darüber nach Aufforderung durch den Auftragnehmer jederzeit einen schriftlichen Nachweis erbringen. Keinesfalls werden wissentlich schädliche oder illegale Programme bzw. Daten auf den PC (Verwaltungsrechner) des Auftraggebers überspielt.

3 Zweckbindung

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die im Rahmen der Fernwartung erhaltenen Daten nur zur Erfüllung dieses Auftrages zu verwenden. Nach Erfüllung des Auftrages sind die

Anlage 2 zum

EVB-IT Systemlieferungsvertrag STADT MH / Amt 10 / Firewall 2019

(Richtlinie zur Durchführung von Fernwartungen)

übermittelten Daten unverzüglich zu löschen. Des Weiteren ist der Auftragnehmer verpflichtet, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO), des Datenschutzgesetzes NRW (DSG NRW) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) bzw. des Sozialgesetzbuches X (SGB X) zu beachten. Insbesondere ist er verpflichtet, Datensicherungsmaßnahmen im Sinne dieser Gesetze zu ergreifen. Während der Fernwartung bekannt gewordene personenbezogene oder dienstliche Daten dürfen ausschließlich nur im Kontext der Fernwartung zur Problemlösung genutzt werden.

Die Übermittlung von Daten während der Fernwartungssitzung zu Zwecken der Fehleranalyse und Fehlersuche bedarf einer gesonderten Vereinbarung und der ausdrücklichen schriftlichen Genehmigung durch den städtischen Verantwortlichen für diese Daten.

4 Laufzeit der Vereinbarung

Fernwartungszugänge müssen einzelfallbezogen unter Nennung der Gründe von berechtigten Personen des Auftraggebers freigeschaltet werden. Die Freischaltung wird jeden Abend automatisch deaktiviert. Die erneute Freischaltung eines vorhandenen Zugangs für einen Tag wird wiederum beim Auftraggeber beantragt.

5 Technische und organisatorische Maßnahmen

Die Verarbeitung erfolgt so, dass sie durch den Nutzenden der Software beziehungsweise dem Verfahrensbetreuer des Auftraggebers überwacht werden kann. Abweichungen von dieser Praxis müssen einzelfallbezogen dokumentiert werden. Fernwartungssitzungen dürfen ausschließlich nur über verschlüsselte Verbindungen vorgenommen werden. Wird eine Fernwartungssitzung beziehungsweise die zugrundeliegende Verbindung auf irgendeine Weise unterbrochen, muss die gesamte Sitzung zwangsweise sofort beendet werden. Die Verbindung selbst und gegebenenfalls eventuelle Veränderungen am System werden durch Systeme des Auftraggebers protokolliert und unter anderem zum Zwecke der Datenschutzkontrolle über 36 Monate vorgehalten.

Anlage 2 zum

EVB-IT Systemlieferungsvertrag STADT MH / Amt 10 / Firewall 2019

(Richtlinie zur Durchführung von Fernwartungen)

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen Fernwartungszugriff nur von unbedenklich einzustufenden Rechnern durchzuführen. Der zur Fernwartung genutzte Rechner muss mit aktuellen Betriebssystemversionen, Sicherheitspatches und einem aktuellen Antivirenprogramm ausgestattet sein.

Bei der Verwendung der Fernwartung muss darauf geachtet werden, dass unberechtigte Personen keinen Einblick auf den Bildschirm bekommen und keinen unbemerkten Zugriff über den Fernwartungszugang erhalten. Bei Verlassen des PCs / Laptops ist der Fernwartungszugang zu sperren.

Sofern im Rahmen der Fernwartung ein Microsoft Office-Paket des Auftraggebers genutzt wird, muss auf dem für die Fernwartung genutzten Rechner ebenfalls ein Office-Paket installiert sein (Microsoft Office 2010 oder höher).

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.

6 Umfang der Fernwartung

Die Fernwartung wird zur Unterstützung des Auftraggebers oder zur Analyse und Behebung von Fehlern der eingesetzten Software genutzt. Wartungsarbeiten oder sonstige Veränderungen am Betriebssystem oder an nicht beim Auftragnehmer erworbenen Programmen sind untersagt.

Anlage 2 zum

EVB-IT Systemlieferungsvertrag STADT MH / Amt 10 / Firewall 2019

(Richtlinie zur Durchführung von Fernwartungen)

7 Haftung

Der Auftragnehmer haftet gegenüber dem Auftraggeber für Schäden, die der Auftragnehmer, seine Mitarbeiter bzw. die von ihm Beauftragten bei der Erbringung der Leistung schuldhaft verursachen.

Der Auftraggeber wird einen Schaden dem Auftragnehmer innerhalb von 3 Monaten, gerechnet vom Tag der Fernwartungssitzung, anzeigen.

Mülheim an der Ruhr, _____, den _____

Im Auftrag/In Vertretung

Auftraggeber

Auftragnehmer