

Anlage 3 zum

Mietvertrag über Produktionssysteme für den Servicebereich V

Vertragskennung: STADT MH Produktionssysteme 2019

- Richtlinie zur Durchführung von Fernwartungen -

1 Vertragsgegenstand

Die Auftraggeberin 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 der Auftragnehmerin

Die Auftragnehmerin kann über einen Fernwartungszugang den Zugriff auf explizit zu benennende städtische IT-Systeme erlangen. Für den Fernwartungszugriff nutzt die Auftragnehmerin 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 die Auftraggeberin nicht garantiert. Das Funktionieren des Firmen-PCs und des Internetzugesanges liegt in der alleinigen Zuständigkeit der Auftragnehmerin.

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 von der Auftragnehmerin nicht aufgeschrieben, elektronisch gespeichert oder an Dritte weitergegeben werden.

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

Anlage 3 zum

Mietvertrag über Produktionssysteme für den Servicebereich V

Vertragskennung: STADT MH Produktionssysteme 2019

- Richtlinie zur Durchführung von Fernwartungen -

3 Zweckbindung

Die Auftraggeberin ist verpflichtet, die im Rahmen der Fernwartung erhaltenen Daten nur zur Erfüllung dieses Auftrages zu verwenden. Nach Erfüllung des Auftrages sind die übermittelten Daten unverzüglich zu löschen. Des Weiteren ist die Auftragnehmerin 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 der Auftraggeberin freigeschaltet werden. Die Freischaltung wird jeden Abend automatisch deaktiviert. Die erneute Freischaltung eines vorhandenen Zugangs für einen Tag wird wiederum bei der Auftraggeberin beantragt.

Anlage 3 zum

Mietvertrag über Produktionssysteme für den Servicebereich V

Vertragskennung: STADT MH Produktionssysteme 2019

- Richtlinie zur Durchführung von Fernwartungen -

5 Technische und organisatorische Maßnahmen

Die Verarbeitung erfolgt so, dass sie durch den Nutzenden der Software beziehungsweise dem Verfahrensbetreuer der Auftraggeberin 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 der Auftraggeberin protokolliert und unter anderem zum Zwecke der Datenschutzkontrolle über 36 Monate vorgehalten.

Die Auftragnehmerin 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 der Auftraggeberin 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 der Auftraggeberin abgebrochen werden. Daten, die im Zuge der Fernwartungssitzung übertragen oder auf Seiten der Auftragnehmerin erzeugt wurden, sind nach Beendigung des Fernwartungszugriffs physisch zu löschen.

Anlage 3 zum

Mietvertrag über Produktionssysteme für den Servicebereich V

Vertragskennung: STADT MH Produktionssysteme 2019

- Richtlinie zur Durchführung von Fernwartungen -

6 Umfang der Fernwartung

Die Fernwartung wird zur Unterstützung der Auftraggeberin oder zur Analyse und Behebung von Fehlern der eingesetzten Software genutzt. Wartungsarbeiten oder sonstige Veränderungen am Betriebssystem oder an nicht bei der Auftragnehmerin bezogenen Programmen sind untersagt.

7 Haftung

Die Auftragnehmerin haftet gegenüber der Auftraggeberin für Schäden, die der Auftragnehmerin, ihre Mitarbeiter bzw. die von ihr Beauftragten bei der Erbringung der Leistung schuldhaft verursachen.

Die Mitteilung darüber, dass eine solche schuldhafte Schadensverursachung vorliegt, ist von der Auftraggeberin innerhalb von 3 Monaten (gerechnet vom Tag der Fernwartungssitzung) gegenüber der Auftragnehmerin geltend zu machen.