

Servicevereinbarung

1. Gegenstand der Servicevereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Serviceleistungen bezogen auf die von der Sparkasse vermittelten Software-Produkte – der Firma Star Finanz“, nachstehend einheitlich „Software“ genannt. Sämtliche Serviceleistungen beschränken sich ausschließlich auf die aktuelle Programmversion. Vom **Leistungsumfang nicht erfasst** sind

- Gewährleistungsrechte bzgl. der Software (s. Nr. 5 Satz 1)
- Wartung von Fremdsoftware, Computerhardware
- Vorortservice

2. Pflichten des Kunden

Dem Kunden obliegt die Sicherung seiner Daten. Voraussetzung für nachstehende Serviceleistungen der Sparkasse ist, dass der Kunde der Sparkasse den/die Fehler/Probleme rechtzeitig und nachvollziehbar unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen meldet; auf Verlangen der Sparkasse erfolgt die Meldung schriftlich oder in Textform (z.B. per Mail). Die Leistungspflichten der Sparkasse erlöschen, wenn der Kunde die Software nicht vertragsgemäß nutzt oder verändert hat.

3. Leistungen

Der Kunde ist berechtigt, zu den üblichen Geschäftszeiten die Serviceleistungen in Anspruch zu nehmen. Folgende Kontaktmöglichkeiten stehen zur Verfügung:

Tel: 09561 70-1212

Fax: 09561 70-1465

E-Mail: electronic-banking@sparkasse-co-lif.de

3.1 Hotline-Service

Der Hotline-Service beinhaltet die telefonische oder elektronische Beantwortung von Fragen zu Fehlern und/oder Problemen im Zusammenhang mit dem Einsatz der Software. Dazu gehört eine telefonische Ersteinweisung in die Funktionsweise der Software, die telefonische Unterstützung bei ihrer Installation, ggf. bei Fehleranalyse und -beseitigung, ggf. mittels einer Online-Fernwartung. Dabei gibt die Sparkasse Hinweise auf erkennbare Bedienungsfehler und falsche Einstellungen in der Systemumgebung oder Hardware des Kunden; sie benennt – wenn möglich- vorläufige Umgehmöglichkeiten oder überlässt – wenn möglich- dem Kunden Servicepacks, Hotfixes, oder ein Online-Update.

Sofern, die Sparkasse im Rahmen des Hotline-Service auch eine Fernwartung anbietet, hat der Kunde die ihm hierzu zur Verfügung gestellten Nutzungshinweise und Regelungen zur Fernwartung, insbesondere die zum Datenschutz zu beachten.

3.2 Update-Service

Sobald Star Finanz der Sparkasse Weiterentwicklungen der Software zur Weitergabe an ihre Kunden geliefert hat, stellt die Sparkasse dem Kunden – unabhängig von 3.1 – diese als Update per Download (auf ausdrücklichem Wunsch und gegen Entgelt auch auf Datenträger) zur Verfügung. Einen Anspruch auf Weiterentwicklung der Software hat der Kunde ebenso wenig wie einen Anspruch auf Überlassung von Upgrades

(Erweiterungen der Software-Funktionen) oder Zusatzmodulen, welche die Star Finanz als neue Softwareprodukte anbietet.

4. Servicepauschale

Für die Serviceleistungen der Sparkasse entrichtet der Kunde die vereinbarte Vergütung. Die Sparkasse kann die Pauschale mit Wirkung für die Zukunft erhöhen. Hierüber wird sie den Kunden 6 Wochen vorher informieren. Der Kunde kann dann die Servicevereinbarung mit einer Frist von 4 Wochen zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Erhöhung kündigen.

5. Gewährleistung und Haftung

Gewährleistungsansprüche bzgl. der Software muss der Kunde unmittelbar gegenüber der Star Finanz geltend machen. Dabei sind die Regelungen des Lizenzvertrages zwischen ihm und der Star Finanz zu beachten.

Hinsichtlich der Serviceleistungen nach Nr. 3 dieser Vereinbarung gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregeln.

Die Sparkasse haftet bei Schäden aller Art, auch für unerlaubte Handlungen, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit und der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Haftung der Sparkasse auf den typischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertraut hat und vertrauen durfte. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schadenersatzansprüche wegen etwa übernommener Garantien, für Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Ein Mitverschulden des Kunden wird zu Gunsten der Sparkasse berücksichtigt. Bei Datenbeschädigung oder Datenverlust haftet die Sparkasse nur in Höhe der Wiederherstellungskosten bei Vorliegen von Sicherungskopien.

6. Kündigung

Die Servicevereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sie kann mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende schriftlich gekündigt werden. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

7. Sonstige Vereinbarungen

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. **Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse (AGBSp)**, welche in den Kassenräumen der Sparkasse zur Einsichtnahme ausliegen oder dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

Kundenleitfaden

Service und Fernwartung mit der Software TeamViewer
Nutzungshinweise und Regelungen zur Fernwartung und zum Datenschutz

TeamViewer – was ist das?

Das TeamViewer-Programm erlaubt es, die aktuellen Bildschirmhalte zweier über das Internet verbundener PCs wechselseitig in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing).

Mittels TeamViewer unterstützt Sie unsere Electronic-Banking-Hotline bei Fragen zum Online-Banking noch komfortabler. Während Sie mit dem Berater telefonieren, kann er mit TeamViewer via Internet auf Ihren Bildschirm schauen. Die langwierige Schilderung des Problems entfällt, die üblichen Hotline-Fragen „Wo sind sie jetzt?“ oder „Was sehen Sie?“ erübrigen sich. Mit Hilfe eines mausgesteuerten Zeigers kann unser Berater Ihnen gezielt Hinweise geben.

Sie entscheiden wann und wie der Zugriff auf Ihren PC erfolgt:

Verbindungsaufbau

Der Verbindungsaufbau zwischen Berater und Kunden-PC ist erst möglich, wenn Sie die Zustimmung erteilt haben. Dafür teilen Sie Ihre TeamViewer-ID und das Kennwort unserem Berater telefonisch mit. Nach Abschluss der Fernwartung wird die Verbindung automatisch beendet.

Auswahl der sichtbaren Applikationen

Bitte stellen Sie vor Nutzung des TeamViewers sicher, dass Sie alle Anwendungen und Daten schließen, die Ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll.

Fernzugriff nur nach expliziter Erlaubnis

Zusätzlich können Sie dem Berater den Fernzugriff auf Ihren Rechner erlauben. Den Umfang des Fernzugriffs bestimmen Sie selbst. Der Fernzugriff erfolgt erst, wenn Sie diesem per Mausklick zustimmen. Die Fernwartungsarbeiten können Sie auf Ihrem Bildschirm verfolgen und jeder Zeit per Mausklick abbrechen.

Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich

Durch Klicken auf Schließen-Symbol der TeamViewer-Panel kann eine TeamViewer-Session von beiden Seiten jederzeit beendet werden.

Der TeamViewer ist sicher, weil ...

zahlreiche Mechanismen den sicheren Einsatz von TeamViewer garantieren.

TeamViewer-ID und Kennwort für den Verbindungsaufbau

Damit eine Verbindung zwischen zwei PCs aufgebaut werden kann, muss der Teilnehmer dem Berater seine TeamViewer-ID und das Kennwort telefonisch mitteilen. Diese Nummer stellt sicher, dass die richtigen Partner miteinander verbunden sind. Das Kennwort wird zufällig erzeugt und gilt nur für eine Sitzung.

256-Bit-Verschlüsselung verhindert das Abhören einer Session

Jede TeamViewer-Sitzung ist mit einem 256-Bit AES Key verschlüsselt. Dies gilt in Fachkreisen als sicher.

Das TeamViewer-Programm ist signiert

Das TeamViewer-Programm ist mit dem VeriSign-Zertifikat signiert, welches die Echtheit des Programmes bestätigt. Sie können die Signatur jederzeit über die Dateieigenschaften einsehen und sich versichern, dass Sie das Originalprogramm von TeamViewer einsetzen.

Zertifizierte Sicherheit

TeamViewer hat die OPDV-Freigabe erhalten. Diese Prüfung bestätigt den hohen Sicherheitsstandard und ermöglicht den Einsatz bei zahlreichen Banken.

Aufzeichnung der Fernwartungssitzung

TeamViewer bietet die Möglichkeit, alle Fernwartungsaktivitäten aufzuzeichnen. Die im Rahmen der Fernwartung anfallenden Daten werden von der Sparkasse zu Dokumentationszwecken für ein halbes Jahr gespeichert. Eine anderweitige Speicherung und Nutzung der Daten erfolgt nicht.

Voraussetzungen für die Nutzung von TeamViewer

- Windows 10 / 8.1 / 8 / 7 / Vista / XP
- Internetzugang (auch via Proxy) mit beliebigem Browser zum Starten des TeamViewer-Programms
- eine Telefonverbindung mit Ihrem Berater

Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherung auf Seiten der Sparkasse (§ 9 BDSG)

(1) Zutrittskontrolle auf Seite der Sparkasse

Unbefugten wird der Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen der Sparkasse, mit denen die personenbezogenen Daten verarbeitet und genutzt werden, verwehrt durch: Zutrittskontrollsysteme der Sparkasse (Karte, etc.), den Schutz des Betriebsgeländes und der Zutrittswege mit Zäunen/Mauerwerk, Videoüberwachungsanlagen und Alarmanlagen vor unberechtigtem Zutritt, Sicherheitspersonal, und Protokollierung aller Zutritte außerhalb der Räume mit Publikumsverkehr.

(2) Zugangskontrolle

Diese erfolgt unmittelbar durch den Kunden im Rahmen der TeamViewer-Sitzung. Die Fernwartungsaktivität ist für den Kunden stets sichtbar. Bereits der Aufbau der Verbindung mittels TeamViewer erfolgt nur durch aktives Tun des Kunden. Eine ungewollte Verbindung ist technisch nicht möglich. Nach Verbindungsaufbau erteilt der Kunde dem Mitarbeiter der Sparkasse, die Möglichkeit eines "lesenden" oder "ändernden" Zugriffs. Die für die Fernwartung zuständigen Mitarbeiter unterliegen der Benutzerkontrolle (Identifikation des Mitarbeiters z.B. durch Passwort, eindeutige Benutzernamen, Kennwörter für die Anmeldung an den EDV-Systemen, automatische Sperrung der EDV-Systeme bei Nichtbenutzung).

(3) Zugriffskontrolle

Der Kunde wird aufgefordert und muss seine EDV-Systeme und Daten schützen (Datensicherung) und alle Anwendungen und Daten vor Nutzung des TeamViewer und Daten schließen, die der Sparkassenberater nicht einsehen soll. Der Kunde räumt dem Berater nur den für die Lösung des Problems erforderlichen Zugriff ein und kann die Fernwartung jederzeit abbrechen. Ein Download von Kundendaten im Rahmen der Fernwartung ist ohne Kenntnis und Mitwirkung des Kunden technisch nicht möglich. Nach Beendigung der Fernwartung (Ende der Session) wird der Verbindungsaufbau gelöscht. Soll zu einem anderen Zeitpunkt eine weitere Fernwartung erfolgen, ist die Anmeldeprozedur zu wiederholen. Der Kunde ist zudem aufgefordert, evtl. während der Session - ungewollt- kompromittierte Passwörter unverzüglich zu ändern. Die für die Fernwartung zuständigen Mitarbeiter unterliegen neben den unter (2) beschriebenen Maßnahmen einem detaillierten und permanent aktualisierten Rechtekonzept, welches einen unbefugten Zugriff auf die Fernwartungssoftware ausschließt. Nur angemeldete authentifizierte Mitarbeiter können die Fernwartung durchführen. Zudem wird die Fernwartung in real-time aufgezeichnet.

(4) Weitergabekontrolle

Die Fernwartung erfolgt im Rahmen einer End-to-End Session zwischen Kunden und den angemeldeten Sparkassenmitarbeiter. Ein Download von Kundendaten im Rahmen der Fernwartung ist ohne Kenntnis und Mitwirkung des Kunden technisch nicht möglich. Die technische Sicherheit hinsichtlich des Transports, der von der Fernwartung betroffenen Daten ist durch eine Verschlüsselung der Daten gewährleistet.

(5) Trennungsgebot

Die im Zusammenhang mit der Fernwartung bei der Sparkasse anfallenden Daten werden separat verarbeitet. Eine Verknüpfung mit den aktiven Daten des Kunden aus der sonstigen Geschäftsbeziehung findet nicht statt.

(6) Eingabekontrolle

Im Rahmen der Fernwartung erfolgt die Eingabekontrolle dadurch, dass die Wartung immer nur im Beisein und unter Beobachtung des Kunden eines von ihm hierzu ermächtigten Mitarbeiters (z.B. aus der IT) erfolgt. Bei „ändernden“ Zugriffen des Beraters der Sparkasse erfolgt ein revisionsssicherer Mitschnitt der Session.

(7) Verfügbarkeitskontrolle

Die Verfügbarkeitskontrolle erfolgt wie unter (6) zur Eingabekontrolle beschrieben. Aufgrund der real-time-Wartung hat der Kunde jederzeit Kenntnis über die Verfügbarkeit der ggf. von der Wartung betroffenen Daten.

Sonstige Pflichten der Sparkasse als Auftragsnehmer

Die Sparkasse wird die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften angemessen überwachen und kontrollieren.

Die Sparkasse hat einen Datenschutzbeauftragten bestellt und unterliegt hinsichtlich des Datenschutzes der Kontrolle durch das Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht.

Die Berater des EB-Teams sind gemäß § 5 BDSG auf das Datengeheimnis und Bankgeheimnis verpflichtet.

Die Sparkasse hält sich an die mit dem Kunden vereinbarten Regelungen und Weisungen. Sie wird dem Kunden die ihr bekannt werdende Datenschutz-Verstöße im Rahmen der Fernwartung mitteilen.

Wie können Sie das TeamViewer-Programm nutzen?

1. Schritt: TeamViewer starten und Verbindungsaufbau

Starten Sie TeamViewer nach telefonischer Aufforderung durch unseren Berater auf folgender Seite im Internet:

www.sparkasse-co-lif.de/Fernwartung

Damit eine Verbindung zwischen beiden PCs aufgebaut werden kann, teilen Sie dem Berater die TeamViewer-ID und das Kennwort telefonisch mit. Diese Nummer stellt sicher, dass die richtigen Partner miteinander verbunden sind. Das Kennwort gilt nur für eine Sitzung und wird zufällig erzeugt.

Nachdem der Berater diese Daten in seine TeamViewer-Software eingegeben hat, wird die Verbindung aufgebaut.

Gleichzeitig startet der Berater die Videoaufzeichnung und macht die TeamViewer-Sitzung nachvollziehbar, da der gesamte Sitzungsablauf aufgezeichnet wird.

2. Schritt: Ihre Bildschirminhalte übertragen und Fernzugriff

Die Übertragung der Bildschirminhalte an den Berater erfolgt erst, wenn Sie die Erlaubnis erteilt haben. Gleiches gilt für die Fernsteuerung.

Wichtig: Bitte schließen Sie vor Nutzung des TeamViewers alle Anwendungen und Daten, die Ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll.

3. Schritt: TeamViewer beenden

Durch Klicken auf Schließen-Symbol können Sie **jederzeit** die TeamViewer-Sitzung beenden.

Sparkasse Coburg - Lichtenfels