

Bedingungen zur Fernwartung

1 Leistungsangebot

(1) Im Supportfall, zur Wartung oder zur Problembeseitigung ist die Bank berechtigt, für das vom Kunden eingesetzte E-Banking-Produkt der Bank auf dem EDV-System des Kunden während der veröffentlichten Servicezeiten Fernwartungsarbeiten durchzuführen.

2 Pflichten der Bank

(1) Grundsätzlich besteht keine Verpflichtung zur Erbringung der Serviceleistung „Fernwartung“. Die Entscheidung für den Einsatz der Serviceleistung „Fernwartung“ auf dem EDV-System des Kunden liegt beim Support-Mitarbeiter der Bank.

(2) Die Bank verpflichtet sich, die aus diesen Tätigkeiten hervorgehenden Informationen lediglich zum Zwecke der Serviceleistung zu verwenden.

(3) Die Bank wird die im Rahmen der Serviceleistung „Fernwartung“ durchgeführten Tätigkeiten (z. B. per Videodatei) aufzeichnen und diese Aufzeichnung 2 Monate aufbewahren. Die Bank stellt die Unveränderbarkeit und die Integrität dieser Aufzeichnung sicher.

3 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt auf seinem EDV-System dem Support-Mitarbeiter der Bank den Zugriff auf das E-Banking-Produkt der Bank zur Verfügung. Der Kunde erhält ausschließlich die Serviceleistung „Fernwartung“ für dieses E-Banking-Produkt. Anhängige Softwareprodukte wie z. B. Buchhaltungsprodukte, Mitgliederverwaltungsprogramme etc. sind ausdrücklich von dieser Leistung ausgeschlossen.

(2) Der Kunde verpflichtet sich für die Fernwartungssitzungen nur das von der Bank eingesetzte Kommunikationsprogramm zu verwenden. Etwaige Schäden, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung entstehen, trägt der Kunde allein.

4 Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

(1) Durch Verwendung der in der eingesetzten Fernwartungssoftware beinhalteten Funktionen (z. B. Generierung/Vergabe einer einmaligen und zufälligen Session-ID) stellt die Bank die alleinige, direkte und verschlüsselte Verbindung zum EDV-System des Kunden sicher.

(2) Der Kunde teilt dem Support-Mitarbeiter der Bank die angezeigte Session-ID und das Kennwort mit.

(3) Damit eine SSL-Verbindung zwischen dem EDV-System des Kunden und dem Banksystem aufgebaut werden kann, muss der Support-Mitarbeiter der Bank die vom Kunden mitgeteilten Informationen (z. B. Session-ID und Kennwort) eingeben.

(4) Die zum Fernwartaufbau benötigten Informationen (z. B. Session-ID) sind nur für eine Fernwartungsverbindung gültig.

(5) Der Kunde räumt der Bank die notwendigen Rechte zur Fernwartung über die eingesetzte Fernwartungssoftware ein. Dazu kann er innerhalb der Fernwartungssitzung die Anwendungen freigeben, die für den Support-Mitarbeiter der Bank sichtbar/möglich sein sollen.

(6) Der Kunde hat das Recht und die Möglichkeit, die Rechte für die Bank während der Fernwartungsverbindung zu erweitern/zu

beschränken bzw. die Fernwartungsverbindung jederzeit zu trennen.

(7) Die Bank wird nicht nach Passwörtern des Kunden bzw. von seinen im Rahmen der elektronischen Kontoführung berechtigten Personen fragen. Die notwendigen Eingaben werden durch den Kunden bzw. dessen berechtigten Personen stets eigenhändig durchgeführt.

(8) Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich beendet.

Stand: 12.05.2016