

# Fernwartungsvereinbarung „TeamViewer“

(Fernwartung per Software)

zwischen der

**Schleswiger Volksbank eG**

**Friedrichstraße 57**

**24837 Schleswig**

(nachstehend Bank genannt)

und

**dem Anwender der Software „TeamViewer“**

(nachstehend Kunde genannt)

## **Präambel**

Im Rahmen des Kundensupports im Bereich der elektronischen Bankdienstleistungen bietet die Schleswiger Volksbank eG ihren Kunden Unterstützung und Hilfestelle bei Installationen und Störungen im Bereich des Homebankings. Dies erfolgt in der Regel über die Electronic-Banking Servicehotline. Ergänzend hierzu besteht die Möglichkeit zur Nutzung der Fernwartung per Software.

## **§1 Gegenstand der Vereinbarung**

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die Homebanking-Produkte der Bank, nachstehend vertragsgegenständliche Software genannt, auf den EDV-Systemen der Kunden in der/in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration/en. Hierzu wird die Software „TeamViewer“ der TeamViewer GmbH, Göppingen in der aktuellen Version von der Bank zur Verfügung gestellt.

Die Voraussetzungen und Informationen sowie eine Verfahrensbeschreibung zum TeamViewer sind in der Anlage 1 und 2 beschrieben; sie sind Bestandteil der Vereinbarung.

Die Software kann von der Homepage der Bank ([www.sl-vb.de](http://www.sl-vb.de)) über das Internet geladen und installiert werden.

## **§ 2 Leistungen und Vergütung**

Der Electronic Banking-Hotlineservice der Bank kann per Internetverbindung die vertragsgegenständliche Software fernwarten. Der Fernwartungsservice umfasst:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation der vertragsgegenständlichen Software
- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Anwendung
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen in der Anwendung

Die Fernwartungsleistungen werden im Kundenauftrag erbracht und stellen eine zusätzliche Dienstleistung gem. Preis/Leistungsverzeichnis für den Kunden dar.

Im Rahmen der Fernwartungssitzung ist ein Zugriff auf alle Systembereiche des Kundencomputers möglich. Es können die Eingabegeräte Maus und Tastatur bedient werden.

## **§ 3 Zeitraum der Leistung**

Die vorgenannten Leistungen werden von der Bank innerhalb der üblichen Geschäftszeiten oder nach gesonderter Vereinbarung erbracht.

#### **§ 4 Pflichten des Kunden**

Zur Fehleranalyse durch die Bank hat der Kunde den Fehler oder eine auftretende Störung möglichst genau dem Mitarbeiter der Bank zu beschreiben. Insbesondere bei der Feststellung und Eingrenzung sowie der Beseitigung von Fehlern hat der Kunde sich an den Empfehlungen der Bank zu orientieren.

Auftretende Mängel hat der Kunde der Bank unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung und zur Dokumentation der Fehler. Dem Kunden obliegt die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die eine zeitnahe und wirtschaftlich angemessene Reproduzierung der Daten gewährleistet.

Erlangt ein Mitarbeiter der Bank im Verlauf einer Fernwartungssitzung Kenntnis von Passwörtern, so sind diese durch den Kunden unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung zu ändern. Gleiches gilt auch, wenn davon auszugehen ist, dass Passwörter mit hinreichender Wahrscheinlichkeit bekannt geworden sind.

Des Weiteren verpflichtet sich der Kunde, eine lizenzierte Version der vertragsgegenständlichen Software zu nutzen.

#### **§ 5 Urheberrechte und sonstige Schutzrechte**

Gegenstand der Vereinbarung ist die Fernwartung der vertragsgegenständlichen Software. Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der vertragsgegenständlichen Software werden durch die Fernwartung nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheberschaften und sonstige Schutzrechte bleiben weiter bestehen.

#### **§ 6 Haftung**

Die Bank haftet nur für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden, die durch ihre Mitarbeiter oder beauftragte Dritte entstehen. Sie haftet nicht für Mängel, die dadurch verursacht werden, dass vom Kunden von den Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Software abgewichen wird. Dies umfasst auch etwaige Änderungen durch den Kunden oder von ihm beauftragten Dritten an der vertragsgegenständlichen Software.

Ergeben sich wider Erwarten aus dem Einsatz der Software „TeamViewer“ Beeinträchtigungen oder Mängel im Computersystem des Kunden, so ist hierfür eine Haftung der Bank ausgeschlossen.

Die Bank übernimmt keine Haftung in Fällen von höherer Gewalt.

#### **§ 7 Sicherheit**

Der Nachweis der Authentizität des Kunden wird dadurch erreicht, dass dieser beim Verbindungsaufbau eine eigene durch TeamViewer erzeugte ID, sowie ein Kennwort erhält und dieses an den Electronic Banking-Berater der Bank (telefonisch) weitergibt. Nur nach fehlerfreier Eingabe der ID, sowie des Kennworts durch den Electronic Banking-Berater wird eine Kommunikation zwischen beiden Teilnehmern über das Internet hergestellt; die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt.

Das Kennwort kann vom Kunden auch selbst vergeben oder nach Bedarf neu generiert werden. Bankseitig werden alle für die Wartungsarbeiten erforderlichen Zugriffe protokolliert und archiviert. Der Kunde informiert die Bank unverzüglich, sofern er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung aufgetreten sind oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen. Die Bank ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Kunden geheim zu halten und in keinem Fall Dritten zur Kenntnis zu bringen. Der Kunde trägt die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form.

#### **§ 8 Datenschutz und Geheimhaltung**

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen EDV-Anlagen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere dem BDSG, erfolgt und auch den für den Kunden ggf. besonders geltenden Datenschutzvorschriften Rechnung trägt.

Die Fernwartung erfolgt aufgrund der in Anlage 1 geregelten Datenverarbeitung im Auftrag. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch die Bank. Nur wenn die Zulässigkeit der Fernwartung offensichtlich nicht gegeben ist, wird die Bank den Kunden darauf hinweisen. Die Bank hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet und schriftlich über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnissmissbrauchs belehrt.

Die Bank ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die sie bei der Wartungsmaßnahme erhalten hat, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die unter § 7 vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst. Die Bank wird sämtliche ihr auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Der Bank ist untersagt, Kenntnisse oder Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden erhält, in irgendeiner Weise für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und/oder zu nutzen.

### **§ 9 Zustandekommen des Vertrages**

Der Vertrag kommt mit der Herstellung der Internetverbindung zwischen dem Kunden- und dem Electronic Banking-Berater-PC durch den Kunden zustande. Voraussetzung hierfür ist die Akzeptierung der Fernwartungsvereinbarung.

### **§ 10 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz der Bank. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

### **§ 11 Sonstige Vereinbarungen**

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" der Bank (AGB) Bestandteil dieses Vertrages und der gesamten Geschäftsbeziehung sind. Die AGB liegen in den Geschäftsräumen der Bank zur Einsichtnahme aus und werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Des Weiteren können die AGB über die Homepage der Bank ([www.sl-vb.de](http://www.sl-vb.de)) unter dem Menüpunkt „AGB“ eingesehen werden.

**Schleswiger Volksbank eG**  
**Friedrichstrasse 57**  
**24837 Schleswig**

**Electronic Banking-Servicehotline: 04621/388-83**

Anhang  
Anlage 1  
Anlage 2

## **Informationen zum TeamViewer**

Mit TeamViewer sehen Sie live den Bildschirm Ihres Gesprächspartners oder zeigen ihm Ihren Bildschirm. TeamViewer ist ein sehr schlankes und einfach zu bedienendes Desktop-Sharing-Tool, das mit nur wenigen Buttons auskommt und so ein effizientes und erfolgreiches Arbeiten ermöglicht. Eine Einarbeitung ist nicht notwendig, da TeamViewer intuitiv bedienbar ist. Eine kurze Installation genügt, um die Verbindung zwischen Ihnen und Ihrem Gesprächspartner aufzubauen. Ad hoc, ganz ohne Konfiguration oder Registrierung. Über Einstellungen im Programm stellen Sie sicher, dass nur die Bildschirminhalte übertragen werden, die auch sichtbar sein sollen. TeamViewer ist bereits mehrfach ausgezeichnet worden und als Marktführer quer durch alle Branchen im Einsatz.

### **Voraussetzungen für die Nutzung von TeamViewer:**

- Betriebssystem
  - Windows 10 / 8 / 7 / Vista und ab MacOS X 10.4
- aktueller Internet-Browser (z.B. Internet-Explorer ab 8.0, Mozilla Firefox 11)
- aktive Verbindung zum Internet
- Telefonverbindung zum Electronic Banking-Berater

### **Qualitätssiegel**

TeamViewer wurde durch den Bundesverband der IT-Sachverständigen und Gutachter e.V. (BISG e.V.) mit dem Gütesiegel mit fünf Sternen (Maximalwert) ausgezeichnet. Die unabhängigen Sachverständigen des BISG e.V. prüfen Produkte qualifizierter Hersteller auf Qualitäts-, Sicherheits- und Serviceeigenschaften.

### **Sicherheitstechnische Prüfung**

TeamViewer wurde der sicherheitstechnischen Prüfung der FIDUCIA & GAD IT AG (IT-Dienstleister im Finanzverbund Deutschland mit Rechenzentren für mehr als 1.000 Banken) unterzogen und für den Einsatz am Bankarbeitsplatz freigegeben.

### **Verschlüsselung und Authentifizierung**

TeamViewer-Verbindungen laufen über komplett gesicherte Datenkanäle, die mit einem 2048 Bit RSA Public-/Privat Key Exchange aufgebaut und mit 256 BIT AES verschlüsselt sind. Dies ist vergleichbar mit einer SSL-Verschlüsselung.

### **Validierung von TeamViewer IDs**

Die TeamViewer IDs werden direkt von TeamViewer automatisch anhand von diversen Hard- und Softwaremerkmalen generiert.

### **Teilnehmerinteraktion**

Im TeamViewer kann eingestellt werden, für welche Interaktionen das Gegenüber freigeschaltet wird. Nach dem Verbindungsaufbau kann dann u.a. nur die Funktion des Zeigens aktiviert sein. Andere Interaktionen sind dann nicht möglich. Einstellungen für einzelne Interaktionen sind über eine Konfiguration möglich.

### **Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich**

Durch klicken auf den Beenden-Button kann eine TeamViewer Session von beiden Seiten jederzeit beendet werden.

## Ablauf der Fernwartung

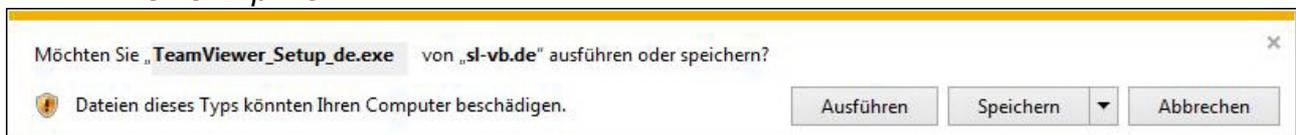
### 1. Zeitpunkt für Fernwartungssitzung festlegen

Ihren Electronic Banking-Berater unter Telefonnummer 04621/388-83 anrufen und einen Zeitpunkt vereinbaren.

### 2. Schritt: TeamViewer starten

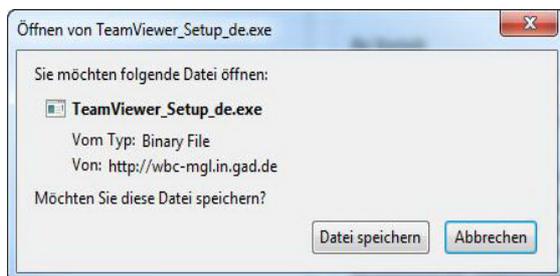
Bitte stellen Sie zur vereinbarten Zeit den telefonischen Kontakt zur Ihrem Electronic Banking-Berater her, öffnen Sie die Internetseite der Schleswiger Volksbank eG (<http://www.sl-vb.de>) und starten Sie das TeamViewer-Programm aus dem Downloadbereich „Service & Support“ unter „Electronic Banking Support“. Bei Verwendung des Internet-Explorers können Sie den TeamViewer direkt im Internet starten (siehe Abb."Möchten Sie diese Datei speichern oder ausführen?" → auf „Ausführen“ klicken).

*Ansicht Internet-Explorer:*



Bei anderen Browsern müssen Sie das TeamViewer-Programm zunächst speichern und dann separat starten.

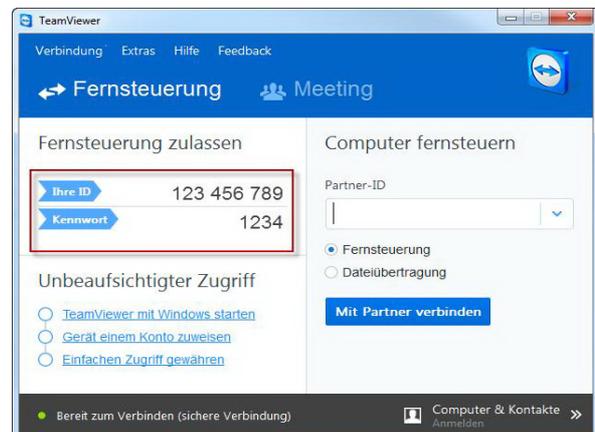
*Ansicht Mozilla Firefox:*



Je nach Einstellung Ihres Browsers sehen Sie ggf. eine Sicherheitswarnung, bei der ein Zertifikat akzeptiert werden muss (VeriSign). Da der TeamViewer zertifiziert ist, können Sie ohne Bedenken den Inhalten vertrauen und die Schaltfläche „Ja“ anklicken. Anschließend startet das TeamViewer-Programm

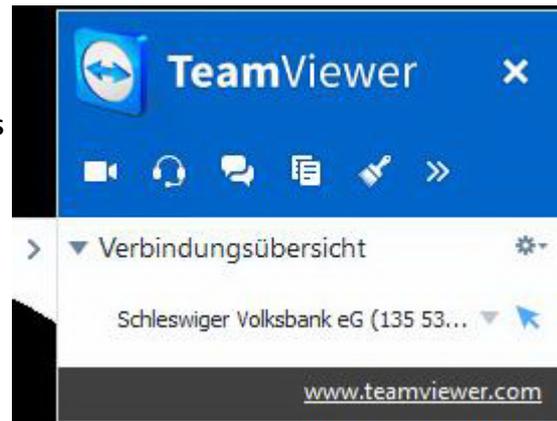
### 3. Schritt: Kunden-Login und Verbindungsaufbau

Als nächstes müssen Sie unserem Electronic Banking-Berater Ihre ID, sowie das Kennwort mitteilen. Der Berater gibt diese in seinem Programm ein und verbindet sich dadurch mit Ihrem PC.



#### 4. Schritt: Ihre Bildschirminhalte übertragen

Nach Aufbau der Verbindung kann der Electronic Banking-Berater Ihren Bildschirm sehen und auf Ihren Rechner zugreifen. Sie können in den Einstellungen des TeamViewers die Zugriffsrechte beschränken, so dass zum Beispiel auch nur eine „Zeigen-Funktion“ aktiviert ist. Der Berater kann dann nicht eigenhändig Interaktionen an Ihrem Rechner vornehmen.



#### 5. Schritt: TeamViewer beenden

Über den Button „X“ können Sie jederzeit die TeamViewer-Sitzung beenden.