

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung zur Nutzung von Fernwartung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die OnlineBanking Produkte der Raiffeisenbank Bühlertal eG (Bank) auf den EDV-Anlagen des Kunden in der/in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration(en). Hierzu wird die Software TeamViewer in der aktuellen Version von der Bank zur Verfügung gestellt. Die Voraussetzungen und der Ablauf der Fernwartung sind in der Anlage 1 beschrieben. Die Anlage 1 wird Bestandteil der Vereinbarung. Die Fernwartungsleistungen beschränken sich ausschließlich auf die aktuelle Programmversion. Nicht Gegenstand der Vereinbarung ist die Wartung von Fremdsoftware und Computerhardware. Der Kunde gestattet ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung, wie beschrieben, von der Bank protokolliert und für Beweiszwecke archiviert wird.

§ 2 Leistungen

Der Fernwartungsservice wird zu den üblichen Geschäftszeiten der Bank erbracht. Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- 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

§ 3 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat stets die aktuelle lizenzierte Version der vertragsgegenständlichen Software zu nutzen. Zur Fehleranalyse durch die Bank hat der Kunde den Fehler möglichst genau zu beschreiben. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung für die aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die auch eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung der Daten gewährleistet. Der Kunde hält sich bei der Feststellung, Eingrenzung und Beseitigung von Fehlern an die Empfehlungen der Bank. Der Kunde hat seine EDV-Systeme und Datenbestände durch geeignete organisatorische und technische Vorkehrungen wie z. B. Passwortschutz, Firewallsysteme und Virens Scanner hinreichend zu schützen. Gelangt der Bankberater im Verlauf der Fernwartung in Kenntnis sicherheitsrelevanter Passwörter, wird der Kunde diese unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung ändern.

§ 4 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.

§ 5 Gewährleistung/Haftung

Es gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgenden Abweichungen: Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Software selbst ändert oder von Dritten ändern lässt. Die Bank 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 Bank auf den vorhersehbaren Schaden beschränkt. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schadenersatzansprüche wegen etwa übernommener Garantien, für Haftungen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Ein Mitverschulden des Kunden wird zu Gunsten der Bank berücksichtigt. Bei Datenverlust oder -beschädigung haftet die Bank nur in Höhe der Wiederherstellungskosten bei Vorliegen von Sicherungskopien.

§ 6 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 Geheimnismissbrauchs 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 1. 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.

§ 7 Sonstige Vereinbarungen

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Raiffeisenbank Bühlertal eG (AGB) Vertragsbestandteil sind. Die AGB liegen in den Kassenräumen der Bank zur Einsichtnahme aus und werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Sitz der Bank.

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.

Zwei bis drei Mausklicks genügen, um die Verbindung zwischen Ihnen und Ihrem Gesprächspartner aufzubauen. Ad hoc, ganz ohne Installation, Konfiguration oder Registrierung.

Voraussetzungen für die Nutzung von TeamViewer:

- PC mit Windows -Betriebssystem (Vista/7/8/10)
- Aktueller Internet-Browser
- Telefonverbindung zum Electronic Banking Berater
- Aktive Verbindung zum Internet

Sicherheit

TeamViewer ist sicher, weil zahlreiche Mechanismen garantieren, dass TeamViewer ohne Sicherheitsbedenken eingesetzt werden kann:

Zufällige ID und Kennwort für Verbindungsaufbau

Die zufällig erzeugte ID und Kennwort stellt sicher, dass Sie mit dem richtigen Berater verbunden werden.

128-Bit-Verschlüsselung

Jede TeamViewer-Session ist mit dem Blowfish-Verfahren 128-Bit-verschlüsselt. Das entspricht dem SSLStandard.

Keine Fernsteuerungsrechte ohne explizite Freigabe

Der "View-only"-Modus ist voreingestellt. Bei Bedarf können Fernsteuerungsrechte explizit eingeräumt werden.

Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich

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

Ablaufbeschreibung einer Fernwartung

1. Zeitpunkt für Fernwartungssitzung festlegen

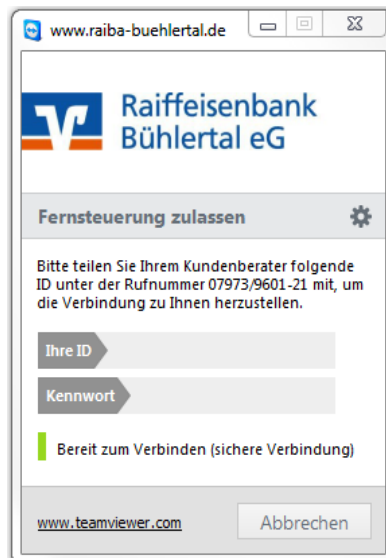
Electronic Banking Berater unter Rufnummer 07907/97300-43 oder 07907/97300-25 anrufen.

2. Schritt: Teamviewer starten

Bitte stellen Sie zur vereinbarten Zeit den telefonischen Kontakt zum Electronic Banking Berater her, öffnen Sie die Internetseite der Raiffeisenbank Bühlertal eG und starten das Teamviewer-Programm unten mit „Support-Tool downloaden“.

Bei Verwendung des Internet-Explorers können Sie den Teamviewer direkt aus dem Internet starten indem Sie nicht auf „Speichern“ klicken sondern auf „Ausführen“ (Bei Internet-Explorer 6.0 „Öffnen“). Bei anderen Browsern müssen Sie das Teamviewer-Programm zunächst speichern und dann separat starten.

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 Inhalt vertrauen und die Schaltfläche „Ja“ anklicken. Anschließend startet das Teamviewer-Programm.



3. Schritt: Kunden-Login und Verbindungsaufbau

Sie müssen jetzt Ihrem Electronic Banking Berater die angezeigte ID mitteilen, anschließend fragt Sie Ihr Berater noch nach dem Kennwort.

4. Schritt: Ihre Bildschirminhalte übertragen / evtl. Fernsteuerung

Damit Ihr Electronic Banking Berater Ihre Bildschirminhalte sehen kann müssen Sie dieses noch mit „Ja“ bestätigen. Anschließend werden Ihre Bildschirminhalte Ihrem Berater angezeigt.

Falls eine Fernsteuerung nötig sein sollte müssen Sie diese ebenfalls separat bestätigen.

5. Schritt: TeamViewer beenden

Sie können jederzeit das Programm beenden indem Sie unten rechts das „X“ anklicken. Jede Teamviewer-Sitzung wird zur Protokollierung in einer Video-Datei aufgezeichnet und bei Ihrer Raiffeisenbank Bühlertal eG aufbewahrt.

Ihre
Raiffeisenbank Bühlertal eG