

Fernwartungsvereinbarung

1. Gegenstand der Fernwartungsvereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Fernwartungsleistungen bezogen auf die Online-Banking Produkte der Allgäuer Volksbank eG Kempten-Sonthofen (Bank) - nachstehend einheitlich vertragsgegenständliche Software genannt, auf den EDV-Anlagen des Kunden in der/in den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration(en). Hierzu wird die Software Netviewer in der aktuellen Version von der Bank zur Verfügung gestellt. Die Voraussetzungen und der Ablauf der Fernwartung sind in **Anlage 1 (Kundenleitfaden)** beschrieben. Die Anlage 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 in Anlage 1 beschrieben, von der Bank protokolliert und für Beweis Zwecke 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 und dem BayDSG 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 Bank (AGBs) Vertragsbestandteil sind. Die AGBs 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 Netviewer

Mit Netviewer sehen Sie live den Bildschirm Ihres Gesprächspartners oder zeigen ihm Ihren Bildschirm.

Netviewer 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 Netviewer 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. Über die Applikationswahl stellen Sie sicher, dass nur die Bildschirminhalte übertragen werden, die auch für das Auge des Kunden sichtbar sein sollen.

Netviewer ist bereits mehrfach ausgezeichnet worden und quer durch alle Branchen bei Kleinunternehmen, Mittelständlern und Weltkonzernen im Einsatz.

Voraussetzungen für die Nutzung von Netviewer:

- PC mit Windows -Betriebssystem (95/98/ME/NT/2000/XP)
- Aktueller Internet-Browser
- Telefonverbindung zum Electronic Banking Berater
- Aktive Verbindung zum Internet

Sicherheit

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

Sicherheits-Gutachten

Das Sicherheits-Gutachten des Fraunhofer Instituts für sichere Telekooperation aus Darmstadt bestätigen die Sicherheitsunbedenklichkeit des Netviewers.

Zufällige Session-Nummer für Verbindungsaufbau

Die zufällig erzeugte Verbindungsnummer stellt sicher, dass Sie mit dem richtigen Berater verbunden werden.

128-Bit-Verschlüsselung

Jede Netviewer-Session ist mit dem Blowfish-Verfahren 128-Bit-verschlüsselt. Das entspricht dem SSL-Standard.

Blickrichtungswechsel nur nach expliziter Erlaubnis

Nach dem Verbindungsaufbau sehen Sie zunächst auf den Bildschirm Ihres Beraters. Einem Blickrichtungswechsel müssen Sie explizit zustimmen.

Keine Fernsteuerungsrechte ohne explizite Freigabe

Der "View-only"-Modus ist voreingestellt. Bei Bedarf können Fernsteuerungsrechte explizit eingeräumt werden, die jederzeit mit der F12-Taste wieder entzogen werden können.

Auswahl der sichtbaren Applikationen

Über die Applikationswahl können Sie die Anwendungen freigeben, die für Ihr Gegenüber sichtbar sein sollen.

Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich

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

Die Netviewer-Software ist signiert

Das VeriSign-Zertifikat, mit dem die Netviewer-Software signiert ist, garantiert, dass es sich um die Original-Software handelt. So können Sie sichergehen, dass die Software direkt von uns kommt und kein Dritter daran Änderungen durchgeführt hat.

Ablauf der Fernwartung

1. Zeitpunkt für Fernwartungssitzung festlegen

Electronic Banking Berater unter Hotline 0831/25389-38 anrufen.

2. Schritt: Netviewer starten

Bitte stellen Sie zur vereinbarten Zeit den telefonischen Kontakt zur Electronic Banking Hotline her, öffnen Sie die Internetseite der Allgäuer Volksbank eG Kempten-Sonthofen (<http://www.allgaeuer-volksbank.de>) und starten das Netviewerprogramm links unten unter dem Menüpunkt Electronic Banking -> Fernwartung.

Bei Verwendung des Internet-Explorers können Sie den Netviewer direkt im Internet starten (siehe Abb. "Das Programm von diesem Ort ausführen", bei Internet-Explorer 6.0: "Öffnen"). Bei anderen Browsern müssen Sie das Netviewer-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 Netviewer zertifiziert ist, können Sie ohne Bedenken den Inhalten vertrauen und die Schaltfläche „Ja“ anklicken. Anschließend startet das Netviewer-Programm.

3. Schritt: Kunden-Login und Verbindungsaufbau

Unser Berater wird Ihnen nun via Telefon eine Beraternummer mitteilen, die Sie bitte in das Feld „Beraternummer“ eingeben. Durch Auswahl der Option „Sitzung als Video aufzeichnen“ haben auch Sie die Möglichkeit zusätzlich zu der Protokollierung Ihres Beraters, die Netviewer-Sitzung in einer Video-Datei aufzuzeichnen.

Nach Klick auf "OK" wird die visuelle Verbindung aufgebaut.

4. Schritt: Ihre Bildschirminhalte übertragen

Nach Aufbau der Verbindung sehen Sie den Bildschirm des Beraters in einem roten Rahmen. In dieser Situation sieht der Berater Ihren Bildschirm nicht und hat auch keinen Zugriff auf Ihren PC. Über den Button „show“ kann die Blickrichtung gewechselt werden.

Watch: Sie sehen die Bildschirminhalte des Beraters

Show: Sie zeigen Ihre Bildschirminhalte dem Berater

Beenden: Beenden des Netviewer-Programms

Bevor die Blickrichtung wechselt, müssen Sie die Applikationen auswählen, die Ihr Berater sehen soll und den Blickrichtungswechsel nochmals explizit bestätigen.

App.Wahl: Auswahl der Applikation, die gezeigt werden soll

Nach Anklicken des Buttons „App.Wahl“ können Sie die Anwendungen auswählen, die Ihr Berater sehen soll. Standardmäßig werden alle bereits geöffneten und während einer Sitzung neu gestarteten Anwendungen übertragen, Ihr Desktop und das System nicht. Nach dem Wechsel der Blickrichtung sieht der Berater nur Ihren Bildschirm – er hat keinerlei Zugriffsrechte.

5. Schritt: Netviewer beenden

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

Ihre
Allgäuer Volksbank eG
Kempten-Sonthofen