

# Vereinbarung für die Betreuung und Wartung von IT Systemen

Zwischen

---

als Auftraggeber

und

CCS Computer GmbH, Bahnhofstraße 6, 95511 Mistelbach  
als Auftragnehmer

wird die nachfolgende Vereinbarung über die Betreuung und Wartung von IT-Systemen des Auftraggebers geschlossen.

## I. Gegenstand der Vereinbarung

1. Der Auftragnehmer übernimmt die Betreuung und Wartung des/der beim Auftraggeber eingesetzten informationstechnischen Systems/Systeme:

Beschreibung des IT-Systems/der IT-Systeme:

---

---

2. Der Auftrag umfasst

- Installation von Hard- und Software
- System- und Anwendungskonfiguration
- Hard- und Softwarewartung
- Fehlerbehebung und Störungsbeseitigung
- Benutzer- und Rechteverwaltung
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

3. Der Auftrag

- beginnt am \_\_\_\_\_ und endet am \_\_\_\_\_
- beginnt am \_\_\_\_\_ und endet mit Auftrags erledigung.
- wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er ist mit einer Frist von \_\_\_\_ Monaten zum Quartalsende kündbar.

Der Auftraggeber kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragnehmers gegen die Bestimmungen dieses Vertrages vorliegt, der Auftragnehmer eine Weisung des Auftraggebers nicht ausführen kann oder will oder der Auftragnehmer den Zutritt des Auftraggebers vertragswidrig verweigert.

## **II. Rechte und Pflichten des Auftraggebers**

1. Für die Beurteilung der Zulässigkeit von Zugriffen auf personenbezogene Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Er trägt Sorge, dass die Voraussetzungen für eine ggf. erforderliche Verarbeitung von Kundendaten erfüllt sind (Offenbarungsbefugnis).
2. Der Auftraggeber erteilt alle Aufträge oder Teilaufträge schriftlich. Änderungen des Umfangs der Beauftragung sind gemeinsam abzustimmen.
3. Der Auftraggeber hat das Recht, dem Auftragnehmer im Rahmen der Beauftragung Weisungen zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

Weisungsberechtigte Personen des Auftraggebers sind:

\_\_\_\_\_

(Name, Funktion)

Weisungsempfänger beim Auftragnehmer sind:

\_\_\_\_\_

(Name, Funktion)

Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung des Ansprechpartners ist dem Vertragspartner unverzüglich schriftlich der Nachfolger / die Nachfolgerin bzw. der Vertreter / die Vertreterin mitzuteilen.

4. Der Auftraggeber ist berechtigt, sich jederzeit von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zu überzeugen.
5. Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er im Rahmen der Beauftragung Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt.
7. Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers vertraulich zu behandeln.

## **III. Pflichten des Auftragnehmers**

1. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die übertragenen Aufgaben ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und Weisungen des Auftraggebers wahrzunehmen.
2. Der Auftragnehmer erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber jederzeit berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen im erforderlichen Umfang selbst oder durch Dritte zu kontrollieren. Der Auftragnehmer sichert zu, dass er, soweit erforderlich, bei diesen Kontrollen mitwirkt.

3. Der Auftraggeber hat die durchgeführten Arbeiten in angemessener Weise mit Zeitpunkt, Art und Weise der ausgeführten Arbeiten bzw. der vorgenommenen Änderungen und der ausführenden Person zu dokumentieren
4. Nach Ende der Beauftragung, hat der Auftragnehmer alle den Auftrag betreffende Unterlagen (System- und Anwendungsdokumentation, Administrations- und Konfigurationsunterlagen) dem Auftraggeber auszuhändigen oder auf sein Verlangen hin zu vernichten. Ausgenommen hiervon sind Unterlagen die der Auftragnehmer zur Erfüllung gesetzlicher, z.B. steuerlicher oder handelsrechtlicher, Vorschriften benötigt
5. Im Rahmen der Auftragsabwicklung erhaltene Daten und Datenträger sind dem Auftraggeber zu übergeben oder auf sein Verlangen hin zu löschen bzw. ordnungsgemäß zu vernichten.
6. Die Beauftragung von Unterauftragnehmern ist nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zugelassen. Die Zustimmung kann nur erteilt werden, wenn der Auftragnehmer Namen und Anschrift des Unterauftragnehmers und die von diesem durchzuführenden Arbeiten mitteilt. Der Auftragnehmer muss versichern, dass er den Unterauftragnehmer unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sorgfältig ausgewählt hat
7. Der Auftragnehmer sichert zu, dass die Arbeiten, soweit sie nicht vor Ort beim Auftraggeber vorgenommen werden, ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland erbracht werden. Jede Verlagerung von Tätigkeiten in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die Voraussetzungen der §§ 4b, 4c BDSG erfüllt sind.
8. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der Durchführung des Auftrags das Datengeheimnis zu wahren. Soweit im Rahmen einer zu erbringenden Leistung ein Zugriff auf personenbezogene Daten, insbesondere Kundendaten, erforderlich ist, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber vorab darauf hinzuweisen. Der Zugriff ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers zulässig.
9. Datenträger mit personenbezogenen Daten, die vom Auftraggeber stammen bzw. für den Auftraggeber genutzt werden (z.B. Sicherungsdaträger), sind eindeutig zu kennzeichnen. Eingang und Ausgang bzw. der Verbleib sind zu dokumentieren.
10. Der Auftragnehmer bestätigt, dass ihm die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes sowie folgende datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind:

§ 203 Strafgesetzbuch (Verletzung von Privatgeheimnissen)

Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter vor Aufnahme der Tätigkeit mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und sie auf das Datengeheimnis nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) schriftlich verpflichtet. Der Auftragnehmer überwacht die Einhaltung der hier angegebenen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

11. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen.

#### **IV. Technische und organisatorische Maßnahmen bei Fernzugriffen**

1. Soweit die vereinbarten Arbeiten nicht vor Ort beim Auftraggeber vorgenommen werden verpflichtet sich der Auftragnehmer dazu, geeignete Maßnahmen nach § 9 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zu treffen.
2. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass ein Fernzugriff jeweils nur mit Einverständnis des Auftraggebers erfolgt. Hierzu ist ein Verfahren zur Einleitung einer Fernwartung (Benachrichtigung, Freischaltung) zu vereinbaren.
3. Die Fernwartungsarbeiten sind unter einer separaten, über Identifikations- und Authentifizierungsmechanismen (Benutzerkennung, Passwort geschützte Zugangskennung durchzuführen. Solange Fernwartungszugriffe nicht erforderlich sind, sollte die Zugangskennung deaktiviert sein. Die Zugriffsmöglichkeiten sind auf das für die Durchführung der jeweiligen Wartungsarbeiten erforderliche Maß zu beschränken. Für Arbeiten, die besondere Berechtigungen erfordern sind gesonderte Zugangskennungen einzurichten.
4. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Zeitpunkt sowie Art und Umfang der im Rahmen einer Fernwartung durchgeführten Arbeiten hinreichend nachvollzogen werden können. Dabei muss insbesondere erkennbar sein, von wem zu welchem Zeitpunkt auf welche Daten zugegriffen wurde bzw. welche Arbeiten vorgenommen wurden.
5. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen können im Laufe des Auftragsverhältnisses der Weiterentwicklung angepasst werden.

#### **Haftung**

1. Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für Schäden, die der Auftragnehmer, seine Mitarbeiter bzw. die von ihm mit der Vertragsdurchführung Beauftragten bei der Erbringung der vertraglichen Leistung schuldhaft verursachen.

#### **V. Vertragsstrafe**

Bei Verstoß gegen die Abmachungen dieses Vertrages, insbesondere gegen die Einhaltung des Datenschutzes, kann eine Vertragsstrafe vereinbart werden.

Ort, Datum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Auftragsnehmer

\_\_\_\_\_  
Auftragsgeber