

Fernwartungsvereinbarung „Netviewer“

(Fernwartung per Software)

zwischen der

Schleswiger Volksbank eG
Friedrichstrasse 57
24837 Schleswig
(nachstehend Bank genannt)

und dem Anwender der Software „Netviewer“

(nachstehend Kunde genannt)

Präambel

Im Rahmen des Kundensupports im Bereich der elektronischen Bankdienstleistung bietet die Schleswiger Volksbank eG ihren Kunden Unterstützung und Hilfestellung bei Installationen und Störungen im Bereich des Onlinebankings. 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 Onlinebanking-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 „Netviewer“ der Netviewer AG, Karlsruhe in der aktuellen Version von der Bank kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Voraussetzungen und Informationen sowie eine Verfahrensbeschreibung zum Netviewer 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) 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, für den Kunden kostenlose Dienstleistung 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

Der vorgenannten Leistungen werden von der Bank an Werktagen von Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 08.30 und 16.30 Uhr und Mittwoch zwischen 08.30 und 14.30 Uhr oder nach gesonderter Vereinbarung erbracht.

§ 4 Pflichten des Kunden

Zur Fehleranalyse durch die Bank hat der Kunde den Fehler oder eine auftretende Störungen möglichst genau den 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.

§ 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 „Netviewer“ 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 spezielle Beratungsnummer eingeben muss. Diese Nummer erhält der Kunde vom jeweiligen Electronic Banking-Berater der Bank (telefonisch). Nur nach fehlerfreier Eingabe dieser Nummer wird eine Kommunikation zwischen beiden Teilnehmern über das Internet hergestellt; die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt. Die Beratungsnummer ist nur für eine Sitzung gültig.

Bankseitig werden alle für Wartungsarbeiten erforderlichen Zugriffe protokolliert. Die Protokollierung darf nicht abgeschaltet werden.

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 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 § 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 ElectronicBanking-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. Desweiteren können die AGB über die Homepage der Bank (www.sl-vb.de) unter dem Menüpunkt „AGB + Sonderbedingungen“ eingesehen werden.

Schleswiger VolksbankeG
Friedrichstrasse 57
24837 Schleswig

Electronic Banking-Servicehotline: 04621/388-45

Anhang
Anlage 1
Anlage 2

Anlage 1

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/Vista)
- Aktueller Internet-Browser (z.B. Internet-Explorer ab 6.0, Mozilla Firefox 2)
- 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. (siehe www.netviewer.de)

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 Netviewersoftware ist signiert

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

Anlage 2

Ablauf der Fernwartung

1. Zeitpunkt für Fernwartungssitzung festlegen

Ihren Electronic Banking Berater unter Telefonnummer 04621-38845 anrufen und einen Zeitpunkt vereinbaren.

2. Schritt: NetViewer 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 Netviewerprogramm rechts unterhalb des Internetbanking. Bei

Verwendung des Internet-Explorers können Sie den

NetViewer direkt im Internet starten (siehe Abb.

"Möchten Sie diese Datei speichern oder ausführen?",

bei Internet-Explorer(IE6) 6.0: "Öffnen", bei IE7: „Ausführen“).



Bei anderen Browsern müssen Sie das Netviewerprogramm 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 Netviewerprogramm.

3. Schritt: Kunden-Login und Verbindungsaufbau

Sitzungsstart

Geben Sie bitte hier die Sitzungsnummer ein, die Ihnen von Ihrem Berater mitgeteilt wird.

Sitzungsnummer:

Verbinden

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 Netviewersitzung 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 Netviewerprogramms

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 Netviewersitzung beenden.