

d. Fernwartung

1. Leistungsumfang

- 1.1. Die Gesellschaften bieten für einzelne Dienste IT-Supportdienstleistungen („IT-Support“) an. Der IT-Support kann telefonisch oder auch in Form einer Fernwartung erfolgen. Für die Fernwartung gelten zusätzlich die folgenden Bestimmungen.
- 1.2. Die Fernwartung beschränkt sich ausschließlich auf die von den Gesellschaften bereitgestellten Dienste und auf die
 - Unterstützung und Hilfestellung bei der Installation und Konfiguration von Diensten,
 - Unterstützung bei Problemen mit Diensten,
 - Suche nach Fehlern in Diensten.
- 1.3. Die Fernwartung erfolgt unter der Verwendung geeigneter Fernwartungssoftware, die ausschließlich von der Gesellschaft im VB-Intranet bereitgestellt wird. Über die Fernwartungssoftware ermöglicht der Vermögensberater es dem jeweiligen Supportmitarbeiter, nach vorheriger Freigabe durch den Vermögensberater, sich auf den Computer aufzuschalten, auf diesen zuzugreifen, den Computer fernzusteuern und / oder Daten zu ändern. Der Vermögensberater kann alle vom Supportmitarbeiter durchgeführten Aktionen am Bildschirm verfolgen und jederzeit eingreifen oder den Zugriff abbrechen.
- 1.4. Der Vermögensberater gestattet es den Gesellschaften, den Ablauf der Fernwartung zu protokollieren und aufzuzeichnen. Zweck der Protokollierung und Aufzeichnung ist es, bei Reklamationen Streitfragen zu klären. Die Gesellschaften werden die Aufzeichnungen zugriffsgeschützt für 30 Tage speichern und anschließend löschen.

2. Pflichten des Vermögensberaters

- 2.1. Der Vermögensberater verpflichtet sich, vor Beginn der Fernwartung eine Sicherungskopie für alle von ihm benötigten Daten zu erstellen.
- 2.2. Der Vermögensberater hat alle Programme und Dateien zu beenden bzw. zu schließen, deren Inhalte für den Supportmitarbeiter nicht sichtbar sein sollen.
- 2.3. Fehler und Anwendungsprobleme sind vom Vermögensberater so genau wie möglich zu beschreiben.

3. Datenschutz

- 3.1. Die Fernwartung erfolgt, sofern auf personenbezogene Daten zugegriffen werden kann, im Rahmen von Artikel 28 Datenschutz-Grundverordnung. Der Vermögensberater ist grundsätzlich selbst für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung und für den Schutz von personenbezogenen Daten verantwortlich. Weisungsberechtigter im Rahmen der Fernwartung ist der Vermögensberater. Der Aufbau der Verbindung für die Fernwartung unterliegt der Kontrolle des Vermögensberaters. Der Datentransfer erfolgt ausschließlich verschlüsselt.
- 3.2. Sämtliche Supportmitarbeiter der Gesellschaften sind auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben und auf Geheimhaltung verpflichtet.
- 3.3. Die Gesellschaft wird sämtliche personenbezogenen Daten, die bei der Fernwartung übermittelt werden, nach Beendigung der Fernwartung unverzüglich löschen. Ausgenommen sind die unter 1.4 beschriebene Protokollierung und Aufzeichnung der Fernwartung.