

Vereinbarung über Fernwartung und Monitoring

Version 1.0

Ergänzende Vereinbarung zum IT-Dienstleistungs-Rahmenvertrag

Abgeschlossen zwischen

00000	(Kundennummer)
-	(Firmenbuchnummer)
-	(Umsatzsteuer ID)
Name, Bezeichnung	
Straße	
Hnr.	
PLZ	Stadt, Ort
Region	
Österreich	

im Folgenden Auftraggeber / Auftraggeberin genannt und

KRATOCHWILL - IT Dienstleistungen u.D.V.	
Kieslingerstraße	
9/1	
8430	Leibnitz
Steiermark	
Österreich	

gemeinsam auch „Vertragsparteien“ genannt.

1. Gegenstand der Vereinbarung

Der Auftragnehmer bietet dem Auftraggeber technische Monitoring-, Administrations- und Fernwartungsleistungen zur Betreuung, Wartung, Fehleranalyse und Absicherung von IT-Systemen an.

Zur Durchführung dieser Leistungen betreibt der Auftragnehmer eine eigene Instanz der Software MeshCentral auf eigener bzw. von ihm administrierter Infrastruktur.

Auf den hierfür vereinbarten Endgeräten und Systemen kann ein MeshCentral-Agent installiert werden. Dieser stellt die technische Verbindung zwischen dem jeweiligen System und der vom Auftragnehmer betriebenen MeshCentral-Infrastruktur her.

Der Auftraggeber erklärt sich mit der Installation und Nutzung des MeshCentral-Agenten sowie der in dieser Vereinbarung beschriebenen technischen Funktionen einverstanden.

Diese Vereinbarung ergänzt den bestehenden IT-Dienstleistungs-Rahmenvertrag und gegebenenfalls weitere Einzelaufträge oder Leistungsbeschreibungen. Sie begründet für sich allein keinen Anspruch auf bestimmte Wartungs- oder Supportleistungen, sofern diese nicht gesondert vereinbart wurden.

2. Zweck der Nutzung

Der Einsatz von MeshCentral dient ausschließlich der technischen Betreuung der vereinbarten Systeme.

- ☐ Überwachung des technischen Zustands von Systemen
- ☐ Erkennung technischer Störungen und Ausfälle
- ☐ Fehleranalyse und Störungsbehebung
- ☐ Durchführung von Wartungsarbeiten
- ☐ Installation von Updates und sicherheitsrelevanten Aktualisierungen
- ☐ technische Administration und Konfiguration
- ☐ Unterstützung bei Supportfällen
- ☐ Fernwartung und Remote Support
- ☐ technische Diagnose
- ☐ Überprüfung von System- und Sicherheitsereignissen
- ☐ Überwachung von Systemressourcen und Verfügbarkeit
- ☐ Unterstützung bei der Absicherung und Aufrechterhaltung des IT-Betriebs

3. Technische Funktionen

Der Auftraggeber gestattet dem Auftragnehmer, die von MeshCentral bereitgestellten technischen Funktionen im Rahmen der vereinbarten Leistungen zu verwenden.

- ☐ MeshCentral-Agent
- ☐ Desktopzugriff einschließlich Bildschirmübertragung und – soweit erforderlich – Fernsteuerung
- ☐ Terminal- und Kommandozugriff für administrative und technische Tätigkeiten
- ☐ Dateiübertragung
- ☐ Event- und Systemmonitoring
- ☐ System-, Hardware-, Netzwerk-, Betriebs- und Verfügbarkeitsinformationen
- ☐ weitere künftig verfügbare MeshCentral-Funktionen, soweit sie dem vereinbarten technischen Zweck dienen

Die Nutzung einzelner Funktionen richtet sich nach dem technischen Bedarf, dem jeweiligen System und dem beauftragten Leistungsumfang.

Neue technische Funktionen dürfen verwendet werden, sofern sie dem Zweck der technischen Administration, Wartung, Überwachung oder Fernwartung dienen und nicht zur Überwachung des persönlichen Verhaltens oder der Arbeitsleistung von Mitarbeitern eingesetzt werden.

4. Umfang des Remotezugriffs

Durch die Nutzung der beschriebenen Funktionen kann der Auftragnehmer technisch weitreichende Administrationsmöglichkeiten auf einem verwalteten System erhalten.

Dies kann – abhängig von Betriebssystem, Benutzerrechten und Konfiguration – insbesondere die Möglichkeit umfassen, den Bildschirm anzuzeigen, Maus und Tastatur fernzusteuern, Programme zu starten, administrative Befehle auszuführen, Dateien zu übertragen, Systemeinstellungen zu verändern, Software zu installieren oder zu entfernen, Dienste zu starten oder zu beenden sowie System- und Ereignisinformationen auszulesen.

Der Auftraggeber erkennt an, dass die technische Natur einer Fernwartung entsprechende Zugriffsmöglichkeiten voraussetzt.

Der Auftragnehmer nutzt diese Möglichkeiten ausschließlich im Rahmen der vereinbarten technischen Aufgaben und nach dem Grundsatz der Erforderlichkeit.

5. Zugriff auf Daten und Inhalte

Durch einen Fernzugriff kann es technisch möglich sein, auf Dateien, Programme, Benutzeroberflächen oder sonstige Inhalte eines verwalteten Systems zuzugreifen.

Der Auftragnehmer wird solche Inhalte nicht gezielt einsehen, kopieren, auswerten oder anderweitig verwenden, soweit dies für die Erbringung der vereinbarten technischen Leistung nicht erforderlich ist.

Ist der Zugriff auf bestimmte Daten oder Dateien für eine Fehleranalyse oder Wartungsmaßnahme technisch erforderlich, beschränkt sich dieser auf den hierfür notwendigen Umfang.

Eine private oder anderweitige Nutzung der über einen Remotezugriff möglicherweise zugänglichen Inhalte ist ausgeschlossen.

6. Keine Mitarbeiter- oder Leistungskontrolle

MeshCentral wird ausschließlich zur technischen Administration, Wartung, Überwachung und Fernwartung von IT-Systemen eingesetzt.

Es erfolgt keine Nutzung zur Überwachung der Arbeitsleistung einzelner Mitarbeiter, zur Bewertung der Produktivität, zur Kontrolle des individuellen Arbeitsverhaltens, zur Erstellung von Verhaltensprofilen oder zur Überwachung privater Tätigkeiten.

Technische Systeminformationen, Ereignisse und Protokolle dürfen ausschließlich für die in dieser Vereinbarung beschriebenen technischen Zwecke verwendet werden.

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die erforderlichen arbeitsrechtlichen und betrieblichen Voraussetzungen für den Einsatz von Monitoring- und Fernwartungssystemen in seinem Unternehmen sicherzustellen.

7. Berechtigte Personen

Der Zugriff auf die über MeshCentral verwalteten Systeme ist auf vom Auftragnehmer autorisierte Personen beschränkt.

Der Auftragnehmer trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um sicherzustellen, dass nur berechtigte Personen Zugriff auf die Verwaltungsoberfläche und die damit verbundenen Funktionen erhalten.

Zugangsdaten dürfen nicht an unberechtigte Dritte weitergegeben werden.

8. Eigenbetrieb des MeshCentral-Servers

Der MeshCentral-Server wird vom Auftragnehmer auf eigener bzw. von ihm administrierter Infrastruktur betrieben.
Serverstandort ist 8430 Leibnitz, Österreich

Der Auftraggeber stimmt ausdrücklich zu, dass die im Rahmen des Monitorings und der Fernwartung anfallenden technischen Informationen auf dieser Infrastruktur verarbeitet und gespeichert werden.

Die Nutzung eines öffentlichen Remote-Support-Portals eines Drittanbieters ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

Der Auftragnehmer setzt angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der MeshCentral-Infrastruktur und der darüber verarbeiteten Daten ein.

9. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

Soweit im Rahmen des Monitorings oder der Fernwartung personenbezogene Daten verarbeitet werden, erfolgt die Verarbeitung unter Beachtung der jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Soweit eine Verarbeitung im Auftrag des Auftraggebers im Sinne des Art. 28 DSGVO vorliegt, wird diese durch den zwischen den Parteien bestehenden bzw. abzuschließenden gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) geregelt.

Der AVV ist hinsichtlich der Auftragsverarbeitung maßgeblich und geht dieser Vereinbarung insoweit vor. Diese Vereinbarung ersetzt den AVV nicht.

Die Verarbeitung wird auf das für die vereinbarten technischen Leistungen erforderliche Maß beschränkt.

10. Protokollierung

Zur Gewährleistung der Sicherheit und Nachvollziehbarkeit können insbesondere folgende Vorgänge protokolliert werden:

Anmeldungen an der Verwaltungsoberfläche; Aufbau und Beendigung von Fernwartungssitzungen; technische Änderungen; Systemereignisse; sicherheitsrelevante Ereignisse; sonstige für den sicheren Betrieb erforderliche Vorgänge.

Die Protokolle werden nur so lange aufbewahrt, wie dies für die jeweiligen technischen, vertraglichen oder gesetzlichen Zwecke erforderlich ist.

11. Verantwortung des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt sicher, dass der Einsatz von Monitoring und Fernwartung auf den vereinbarten Systemen zulässig ist.

Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer insbesondere über Systeme, die nicht überwacht oder ferngewartet werden dürfen, besondere technische oder organisatorische Einschränkungen, Änderungen an den überwachten Systemen, besondere datenschutzrechtliche oder arbeitsrechtliche Anforderungen sowie sonstige Umstände, die für den sicheren Fernzugriff relevant sind.

Der Auftraggeber ist insbesondere dafür verantwortlich, die erforderlichen Informationen und gegebenenfalls Zustimmungen gegenüber seinen Mitarbeitern und sonstigen betroffenen Personen sicherzustellen.

12. Deaktivierung und Beendigung

Der Auftraggeber kann die Nutzung des MeshCentral-Agenten für einzelne Systeme oder für sämtliche Systeme beenden, sofern dem keine ausdrücklich vereinbarte Leistungspflicht entgegensteht.

Bei Beendigung der zugrunde liegenden Dienstleistung wird der entsprechende Remotezugang deaktiviert bzw. der MeshCentral-Agent entfernt, soweit dies technisch möglich und vereinbart ist.

Nach Beendigung der Leistung werden gespeicherte technische Daten und Protokolle nach Maßgabe der gesetzlichen und vertraglichen Aufbewahrungspflichten gelöscht oder anonymisiert.

13. Sicherheitsmaßnahmen

Der Auftragnehmer trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der eingesetzten Monitoring- und Fernwartungsinfrastruktur.

Hierzu gehören insbesondere die Beschränkung administrativer Zugriffe, die Absicherung der Kommunikationswege, der Zugriffsschutz der Verwaltungsoberfläche, die regelmäßige Aktualisierung der eingesetzten Software, die Protokollierung sicherheitsrelevanter Vorgänge und die Beschränkung von Berechtigungen nach dem Erforderlichkeitsprinzip.

Eine absolute Sicherheit des eingesetzten Systems kann – wie bei allen IT-Systemen – nicht garantiert werden.

14. Missbrauch und außergewöhnliche Situationen

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Remotezugänge vorübergehend zu deaktivieren, wenn konkrete Anhaltspunkte für eine Kompromittierung, einen Missbrauch oder eine Gefährdung der Sicherheit bestehen.

Dies gilt insbesondere dann, wenn über einen Remotezugang eine Gefahr für Systeme des Auftraggebers, des Auftragnehmers oder Dritter entstehen könnte.

Der Auftraggeber wird über eine solche Maßnahme, soweit dies technisch und organisatorisch möglich ist, unverzüglich informiert.

15. Verhältnis zu bestehenden Verträgen

Diese Vereinbarung ergänzt den zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer bestehenden IT-Dienstleistungs-Rahmenvertrag sowie gegebenenfalls weitere Einzelaufträge, Leistungsbeschreibungen und Wartungsvereinbarungen.

Bei Widersprüchen gilt die im IT-Dienstleistungs-Rahmenvertrag festgelegte Rangfolge. Für Fragen der Auftragsverarbeitung geht ein einschlägiger AVV vor.

Die allgemeinen Regelungen des IT-Dienstleistungs-Rahmenvertrages, insbesondere zu Vertraulichkeit, Haftung, Mitwirkungspflichten, Datenschutz, Beendigung und sonstigen Vertragsgrundlagen, bleiben unberührt.

16. Zustimmung des Auftraggebers

Der Auftraggeber bestätigt mit seiner Unterschrift dass

- ☐ er die vorliegende Vereinbarung gelesen und verstanden hat
- ☐ er mit der Installation und Nutzung des MeshCentral-Agenten auf den vereinbarten Systemen einverstanden ist
- ☐ der Auftragnehmer die in dieser Vereinbarung beschriebenen Monitoring- und Fernwartungsfunktionen verwenden darf
- ☐ dem Auftragnehmer hierfür die erforderlichen technischen Zugriffsrechte eingeräumt werden
- ☐ der Auftragnehmer die vereinbarten Systeme im erforderlichen Umfang administrieren und fernwarten darf
- ☐ die hierfür erforderlichen technischen Informationen auf der vom Auftragnehmer betriebenen Infrastruktur verarbeitet werden dürfen
- ☐ die erforderlichen organisatorischen und gegebenenfalls arbeitsrechtlichen Voraussetzungen auf Seiten des Auftraggebers geschaffen wurden

17. Betroffene Systeme

Die Vereinbarung gilt für folgende Systeme bzw. Systemgruppen:

Bezeichnung / System	Standort	Fernwartung	Monitoring
		☐	☐
		☐	☐
		☐	☐
		☐	☐
		☐	☐

- ☐ alle am Standort befindlichen Server und Serversysteme
- ☐ alle am Standort befindlichen Workstations und Arbeitsplätze
- ☐ alle am Standort befindlichen IoT Geräte wie Drucker, APs, Firewalls

18. Ansprechpartner

Technischer Ansprechpartner des Auftraggebers:

Name:

E-Mail:

Telefon:

19. Gültigkeit

Diese Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung durch den Auftraggeber und den Auftragnehmer in Kraft.

Sie gilt für die Dauer der zugrunde liegenden Monitoring- bzw. Fernwartungsleistung.

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen grundsätzlich der Textform, sofern nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen eine strengere Form vorsehen.

20. Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Im Übrigen gelten die zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbarten allgemeinen und besonderen Vertragsbedingungen.

Unterschriften

Ort , am

(Unterschrift Auftraggeber / Auftraggeberin)

(Unterschrift Auftragnehmer)

KRATOCHWILL – IT Dienstleistungen u. D.V.
Kieslingerstraße 9/1/4
8430 Leibnitz, Steiermark
AUSTRIA

Hotline: +43 664 732 84000
SMS Gate: +43 664 732 84001
Telefon: +43 3452 823 813 0
Telefax: +43 3452 823 813 99

UID: ATU54135706
BANK: BAWAG P.S.K
IBAN: AT37 6000 0000 7563 6399
BIC: BAWAATWW

E-Mail: office@wdns.at
Internet: https://wdns.at

Gesellschaftsform: EPU
Geschäftsführung: Alois Kratochwill

Sie erreichen uns:
Montag bis Donnerstag von 07:30- 16:30 Uhr, Freitags von 07:30 bis 14:00 Uhr

Dokumentstatus

Dokument: Vereinbarung über Fernwartung und Monitoring

Version: 1.0.0 – Finalfassung

Stand: 02.10.2026

Hinweis: Dieses Dokument regelt die technische Zustimmung zur Nutzung von MeshCentral. Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung wird – soweit erforderlich – im gesonderten AVV geregelt.