

Datenschutzinformation / Fernwartungsauftrag

Datenschutzinformation

Der Schutz Ihrer persönlichen und personenbezogenen Daten ist für PC-Service Sylt ein wichtiges Anliegen, welches wir sehr ernst nehmen.

Großen Wert legen wir auf die Beachtung der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der EU-Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO). Bitte entnehmen Sie weitere Details unserer Maßnahmen zur Einhaltung der DSGVO unserer Informationsseite www.msp-nord.de (Menüpunkt DSGVO).

Fernwartung stellt eine Auftragsverarbeitung (AV) gemäß Art. 28 DS-GVO dar. Unter <https://www.msp-nord.de/dsgvo> können Sie eine AV mit uns vereinbaren. Für weitere Datenschutzerfordernungen wenden Sie sich bitte an dsgvo@pc-service-sylt.de.

Zustimmung Nutzung PCSSmax Remote

Um IT-Probleme aus der Ferne schnell lösen zu können, bieten wir die Installation einer besonderen Fernwartungslösung, „PCSSmax Remote“ an.

Die Lösung „PCSSmax Remote“ zeichnet sich dadurch aus, dass sie neben der reinen Zugriffsmöglichkeit auch Zustandsinformationen über Hard- und Software sowie einen Änderungsbericht des Problemgeräts mitübermittelt und uns dadurch die Fehleranalyse erleichtert.

Jeder einzelne Fernzugriff mit PCSSmax Remote wird datenschutzkonform protokolliert und auf einem zentralen Server abgespeichert.

Für den Betrieb der PCSSmax Remote-Lösung wird ein kleines Programm, ein sogenannter Agent, auf allen Systemen ausgerollt, die Benutzersupport erhalten möchten. Dieser Agent übermittelt täglich Zustandsinformationen von Hard- und Software über eine gesicherte SSL Verbindung über das Internet an PC-Service Sylt und vermittelt die Verbindung für eine Fernwartungsanfrage.

Fernzugriff bedeutet, dass ein Techniker über eine Internetverbindung Zugriff auf Ihre Geräte nimmt. Dazu wird eine Fernzugriffssoftware verwendet, mit welcher eine Maus- und Tastatursteuerung der aktuell angemeldeten Benutzersitzung erfolgt. Dabei wird der Bildschirminhalt an das Technikergerät übertragen. Weiterhin ist ein Zugriff auf Systemebene wie bspw. Systemregistrierung, Dateisystem, Dienste und Kommandozeile im Hintergrund möglich, ohne den Benutzer zu stören.

Der Fernzugriff ist in jedem Falle kostenpflichtig und wird nach der aktuellen Service-Preisliste abgerechnet bzw. gegen bestehende Vereinbarungen wie bspw. Projektverträge, Serviceverträge, ServiceCard oder Managed Service Pakete verrechnet.

Datum, Ort

Unterschrift Kunde

Firma: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Ansprechpartner: _____

Telefonnummer: _____

E-Mail: _____

1. Bitte installieren Sie die Lösung auf unseren **Servern**. Jeder einzelne Fernzugriff erfolgt nur nach Bestätigung des angemeldeten Benutzers.

1.1 Ich erlaube unbeaufsichtigte, protokollierte Fernzugriffe auf unsere **Server**.

2. Bitte installieren Sie die Lösung auf unseren **PCs**. Jeder einzelne Fernzugriff erfolgt nur nach Bestätigung des angemeldeten Benutzers.

2.1 Ich erlaube unbeaufsichtigte, protokollierte Fernzugriffe auf unsere **PCs**

oder

3. Bitte installieren und nutzen Sie keine Fernwartungssoftware. Wir wünschen grundsätzlich Vor-Ort-Einsätze zur Problemlösung auf Servern und PCs.

Datum, Ort

Unterschrift Kunde