



Datenschutzinformation deiner Fernwartung

Datenschutzinformation

Der Schutz deiner persönlichen und personenbezogenen Daten ist für die **rhöncloud GmbH** ein wichtiges Anliegen, welches wir sehr ernst nehmen.

Großen Wert legen wir auf die Beachtung der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

Fernwartung stellt eine Auftragsdatenverarbeitung nach §11 BDSG dar. Bitte senden Sie uns Ihre Datenschutzerfordernungen an **privacy@rhoencloud.de** zu, sofern diese bestehen.

Zustimmung Nutzung **rhöncloud** Fernwartung

Um IT-Probleme aus der Ferne schnell lösen zu können, bieten wir die Installation einer besonderen Fernwartungslösung, „**rhöncloud** Fernwartung (ISLOnline)“, an.

Die Lösung 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.

Zusätzlich erhalten alle Benutzer auf Wunsch ein Symbol im Info-Bereich der Windows-Taskleiste (links neben der Uhr), mit dem sie mit der rechten Maus-Taste Hilfe aus der Ferne anfordern können. Es kann hierbei, komfortabel für den Benutzer, automatisch ein Bildschirmfoto mitübermittelt werden.

Jeder einzelne Fernzugriff mit **rhöncloud** Fernwartung (ISLOnline) wird datenschutzkonform protokolliert und auf einem zentralen Server abgespeichert.

Für den Betrieb der **rhöncloud** Fernwartung (ISLOnline)-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 und vermittelt die Verbindung für eine Fernwartungsanfrage.

Fernzugriff bedeutet, dass unser Cloud-Support über eine Internetverbindung Zugriff auf deine Geräte nimmt. Dazu wird eine Fernzugriffsoftware verwendet, mit welcher eine Maus- und Tastatursteuerung der aktuell angemeldeten Benutzersitzung erfolgt. Dabei wird der Bildschirminhalt an unseren Cloud-Support 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.