



## Einwilligung zur Fernwartung

Version 2025.1 – Stand 08.09.2025

Mit dieser Information erhalten Sie einen Überblick darüber, wie Fernwartungssitzungen durchgeführt werden, welche Daten dabei betroffen sein können und welche Schutzmaßnahmen gelten.

Damit eine Fernwartung rechtmäßig stattfinden kann, ist Ihre ausdrückliche Zustimmung erforderlich. Diese Zustimmung erteilen Sie durch das Setzen der entsprechenden Checkbox im Online-Formular. Die dort abgegebene Erklärung ist rechtsverbindlich und Bestandteil der zwischen Ihnen und DIGITALSERVICE KALTEIS geschlossenen Vereinbarungen.

Ich biete meinen Kunden zur Unterstützung einen Remote-Support per Fernwartungssoftware (z. B. TeamViewer) an. Dabei kann es vorkommen, dass im Rahmen der Sitzung Einsicht in personenbezogene Daten genommen wird, die sich auf den Bildschirmen oder in den Systemen des Kunden befinden (z. B. Kundendaten, Mitarbeiterdaten, geschäftliche Dokumente).

Die Fernwartung erfolgt ausschließlich nach vorheriger Freigabe durch den Kunden und nur für den vereinbarten Zweck (z. B. Fehlerbehebung, Konfiguration, Schulung).

Eine Aufzeichnung der Sitzung findet nicht statt. Sollte eine Aufzeichnung ausnahmsweise für die technische Klärung erforderlich sein, erfolgt dies nur nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Kunden.

Rechtsgrundlage ist die Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) in Verbindung mit der abgeschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung (Art. 28 DSGVO).

Die Fernwartung wird in der Regel nur nach aktiver Freigabe durch den Kunden („Aufschalten nach Bestätigung“) durchgeführt. Ein unbeaufsichtigter Zugriff ist nur in Ausnahmefällen erforderlich (z. B. bei dauerhaft zu betreuenden Systemen wie Backup-Servern, NAS, Routern) und wird ausschließlich nach ausdrücklicher Vereinbarung eingerichtet.

Jeder Zugriff dient ausschließlich dem vereinbarten Zweck (z. B. Wartung, Fehlerbehebung, Sicherheitsupdates) und wird protokolliert. Die Protokollierung umfasst Verbindungsdaten wie Zeit, Dauer, beteiligte Systeme und den ausführenden IT-Systemadministrator.

Eine inhaltliche Aufzeichnung von Tätigkeiten oder sichtbaren Daten erfolgt nicht, außer der Kunde hat dem ausdrücklich zugestimmt (z. B. für technische Klärungen). Die Protokolle dienen ausschließlich der Nachvollziehbarkeit und Sicherheit gemäß Art. 5 Abs. 2 DSGVO („Rechenschaftspflicht“), werden im Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten (VVT) dokumentiert und vertraulich behandelt.

Für die Durchführung einer Fernwartung ist Ihre ausdrückliche Einwilligung erforderlich. Diese wird durch das Ankreuzen der Checkbox im Online-Formular erteilt und ist damit rechtsverbindlich. Sie können die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.