

Fernwartungsvereinbarung

Auftraggeber/Firma: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Ansprechpartner: _____

Telefonnummer: _____

E-Mail: _____

Zustimmung Nutzung **GSL-Remote Monitoring & Management (GSL-RMM)**

Um IT-Probleme aus der Ferne schnell lösen zu können, bieten wir die Installation einer besonderen Fernwartungslösung, „**GSL-RMM**“, 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 **GSL-RMM** wird datenschutzkonform protokolliert und auf einem zentralen Server abgespeichert.

Für den Betrieb der **GSL-RMM**-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 die **GSL Groß GmbH** 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, Infrastrukturanalysen oder Managed Service Pakete verrechnet.

- 1. Bitte installieren Sie die Lösung auf unseren **Serversystemen**. Jeder einzelne Fernzugriff erfolgt nur nach Bestätigung des angemeldeten Benutzers.
 - 1.1 Ich erlaube unbeaufsichtigte, protokollierte Fernzugriffe auf unsere **Serversysteme**.

- 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**.

Die Einwilligung zum Zugriff auf unsere Server und/oder PCs mit Hilfe einer Remote-Software erfolgt freiwillig und kann jederzeit ganz oder teilweise mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Datenschutzinformation

Der Schutz Ihrer persönlichen und personenbezogenen Daten ist für die GSL Groß GmbH 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). Aus diesem Grund setzen wir Frau Bianca Bach, DEKRA zertifizierte Fachkraft für Datenschutz als Datenschutzbeauftragte bei uns ein.

Fernwartung stellt eine Auftragsverarbeitung (AV) gemäß Art. 28 DS-GVO dar. Sie können eine AV mit uns vereinbaren. Für weitere Datenschutzerfordernungen wenden Sie sich bitte an datenschutz@gsl-computer.de

Datum, Ort

Unterschrift Kunde