

Datenschutzinformationen gemäß Art. 13, 14 DSGVO im Zusammenhang mit Fast Viewer, Produkt zur Unterstützung von Telesupport-Dienstleistungen

Stand: 05/2022

1.	Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen	Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Daten ist die Gemeinde Baar-Ebenhausen, Olympiastr. 1, 85107 Baar-Ebenhausen, Telefon (08453) 3205-0, E-Mail: gemeinde@baar-ebenhausen.de
2.	Kontaktdaten der / des behördlichen Datenschutzbeauftragten	Unsere Datenschutzbeauftragte erreichen Sie wie folgt: CyberTecc GmbH E-Mail: datenschutz@cybertecc.de
3.	Betroffenenrechte	Nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) stehen Ihnen folgende Rechte zu: - Sie können Auskunft verlangen, ob und ggf. welche personenbezogenen Daten wir von Ihnen verarbeiten und erhalten weitere mit der Verarbeitung zusammenhängende Informationen (Art. 15 DSGVO). Bitte beachten Sie, dass dieses Auskunftsrecht in bestimmten Fällen eingeschränkt oder ausgeschlossen sein kann. - Sollten unrichtige personenbezogene Daten verarbeitet werden, steht Ihnen ein Recht auf Berichtigung zu (Art. 16 DSGVO). - Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten oder die Einschränkung ihrer Verarbeitung verlangen (Art. 17 und 18 DSGVO). Das Recht auf Löschung nach Art. 17 Abs. 1 und 2 DSGVO besteht jedoch unter anderem dann nicht, wenn die Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich ist zur Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt (Art. 17 Abs. 3 Buchst. b DSGVO). - Erfolgt die Verarbeitung zur Wahrnehmung einer öffentlichen Aufgabe (Art. 6 Abs. 1 Unterabsatz 1 Buchstabe e DSGVO), haben Sie das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer Daten Widerspruch einzulegen, wenn Sie hierfür Gründe haben, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben (Art. 21 Abs. 1 Satz 1 DSGVO).

		Sollten Sie von Ihren Rechten Gebrauch machen, prüfen wir, ob die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind. Weitere Einschränkungen, Modifikationen und gegebenenfalls Ausschlüsse der vorgenannten Rechte können sich aus der Datenschutz-Grundverordnung oder nationalen Rechtsvorschriften ergeben.
4.	Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde	Ihnen steht weiterhin ein Beschwerderecht beim Bayerischen Landesbeauftragten für den Datenschutz zu. Diesen können Sie unter folgenden Kontaktdaten erreichen: Postanschrift: Postfach 22 12 19, 80502 München Hausanschrift: Wagnmüllerstraße 18, 80538 München Telefon: +49 89 212672-0, Telefax: +49 89 212672-50 Kontaktformular: https://www.datenschutz-bayern.de/service/complaint.html
5.	Zwecke der Datenverarbeitung	Telesupport-Tool zur Fehlerdiagnose und -korrektur und zur Übertragung geänderter Software bei Vorliegen der technischen Voraussetzungen. Die Protokollierung der Daten und die Videoaufzeichnung über die Tätigkeitsschritte während einer Fernwartungssitzung erfolgen für Revisionszwecke und zur Kostenabrechnung für kostenpflichtige Dienstleistungen.
6.	Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung	Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung sind Art. 6 DSGVO, Art. 4 BayDSG
7.	Kategorien der personenbezogenen Daten, soweit der betroffenen Person noch nicht bekannt ¹	1 Angaben zur Person, die Fernwartung durchführt (Datenspeicherung erfolgt zentral auf dem Fastviewer-Server) 1.1 Sitzungsnummer: systemseitig vergebene Nr. der Sitzung und gleichzeitig Nr. der Videoaufzeichnung der Arbeitsschritte während der Fernwartung 1.2 Startzeit: Datum und Uhrzeit des Verbindungsstarts 1.3 Endzeit: Datum und Uhrzeit des Verbindungsendes 1.4 Start-Info/End-Info: optionale manuelle Möglichkeit, z.B. den Sitzungszweck, oder Kostenpflicht zu speichern 1.5 Windows-Benutzer: Anmeldenname und Domäne 1.6 Computernamen: Name des Computers 1.7 Ext. IP Master: IP-Adresse der fernwartenden Person 1.8 Int. IP Master: IP-Adresse der fernwartenden Person 1.9 Ext. IPClient: bei externen Verbindungen die IP des AKDB-Webservers, der die Verbindung ins Internet herstellt. Bei internen Verbindungen die IP des ferngewarteten Computers. 1.10 Anzahl Teilnehmer: Anzahl der Sitzungsteilnehmer 1.11 Dauer/min.: Dauer der Verbindung in Minuten

¹ Nur in den Fällen des Art. 14 DSGVO: Soweit es für den Bürger aus dem Antragsformular nicht erkennbar ist, dass noch weitere Kategorien von personenbezogenen Daten verarbeitet werden, weil sie nicht bei der betroffenen Person erhoben werden, sind diese hier anzugeben.

1.12 Dauer: Dauer der Verbindung im Stundenformat

1.13 Fvw-Benutzer: FastViewer-Benutzer

1.14 Teilnehmer-Log

1.14.1 Username: Anzeigename aus Windows

1.14.2 Protocol: Verbindungsprotokoll

1.14.3 Startzeit: Datum und Uhrzeit des Sitzungsstarts

1.14.4 Dauer/s: Sitzungsdauer in Sekunden

1.14.5 Dauer: Sitzungsdauer im Stundenformat

1.14.6 Endzeit: Datum und Uhrzeit des Sitzungsendes

1.14.7 Moderator: Anzeige, wer Moderator ist

1.14.8 Typ: Betriebssystem

1.14.9 Ungeplantes Ende: Anzeige Abbruch

1.14.10 Teilnehmer-IP: bei externen Verbindungen die IP des AKDB-Webserver, der die Verbindung ins Internet herstellt. Bei internen Verbindungen die IP des ferngewarteten Computers.

1.15 Sitzungs-Log

(kann am Sitzungsende auch von beiden Teilnehmern gespeichert werden)

1.15.1 Ereignis-Zeit: Zeit der Ereignisprotokollierung

1.15.2 Quelle: Windows-Anzeigenahme je nach Serviceaktion

1.15.3 Ziel: Windows-Anzeigenahme je nach Serviceaktion

1.15.4 Service: versch. Servicetypen wie z.B.: SessionManagement, DesktopSharing, Filetransfer

1.15.5 Information: Versch. Statusmeldungen während der Sitzung wie z.B.: Uhrzeit/ neuer Teilnehmer/ Desktopsharing angefragt/ Desktopsharing aktiv/ Teilnehmer verlassen.

2 Angaben zur Person, die Hilfe durch Fernwartung wünscht (Datenspeicherung erfolgt zentral auf dem Fastviewer-Server)

2.1 Sitzungsnummer: systemseitig vergebene Nr. der Sitzung und gleichzeitig Nr. der

Videoaufzeichnung der Arbeitsschritte während der Fernwartung

2.2 Startzeit: Datum und Uhrzeit des Verbindungsstarts

2.3 Endzeit: Datum und Uhrzeit des Verbindungsendes

2.4 Start-Info/Ende-Info: optionale manuelle Möglichkeit, z.B. den Sitzungszweck, oder Kostenpflicht zu speichern

2.5 Ext. IPClient: bei externen Verbindungen die IP des AKDB-Webserver, der die Verbindung ins Internet herstellt. Bei internen Verbindungen die IP des ferngewarteten Computers.

2.6 Anzahl Teilnehmer: Anzahl der Sitzungsteilnehmer

2.7 Dauer/min.: Dauer der Verbindung in Minuten

2.8 Dauer: Dauer der Verbindung im Stundenformat

2.9 Kundenname: optionale, manuelle Möglichkeit, z.B. den Kundennamen zu speichern.

2.10 Teilnehmer-Log

2.10.1 Benutzername: Anzeigename aus Windows

2.10.2 Protocol: Verbindungsprotokoll

2.10.3 Startzeit: Datum und Uhrzeit des Sitzungsstarts

2.10.4 Dauer/s: Sitzungsdauer in Sekunden

2.10.5 Dauer: Sitzungsdauer im Stundenformat

2.10.6 Endzeit: Datum und Uhrzeit des Sitzungsendes

2.10.7 Moderator: Anzeige, wer Moderator ist

2.10.8 Typ: Betriebssystem

2.10.9 Ungeplantes Ende: Anzeige Abbruch

2.10.10 Teilnehmer-IP: bei externen Verbindungen die IP des AKDB-Webserver, der die Verbindung ins Internet herstellt. Bei internen Verbindungen die IP des ferngewarteten Computers.

2.11 Session Log
(kann am Sitzungsende auch von beiden Teilnehmern gespeichert werden)

2.11.1 Ereignis-Zeit: Zeit der Ereignisprotokollierung

2.11.2 Quelle: Windows-Anzeigenahme je nach Serviceaktion

2.11.3 Ziel: Windows-Anzeigenahme je nach Serviceaktion

2.11.4 Service: versch. Servicetypen wie z.B.: SessionManagement, DesktopSharing, Filetransfer

2.11.5 Information: Versch. Statusmeldungen während der Sitzung wie z.B.: Uhrzeit/ neuer Teilnehmer/ Desktopsharing angefragt/ Desktopsharing aktiv/ Teilnehmer verlassen.

3 Angaben für Kostenabrechnung
(Datenspeicherung erfolgt zentral auf dem Fastviewer-Server)

3.1 Windows-Benutzer: Anmeldename und Domäne des Supporters

3.2 Benutzername: Anzeigename aus Windows der ferngewarteten Person

3.3 Start-Info/Ende-Info: optionale manuelle Möglichkeit, z.B. den Sitzungszweck, oder Kostenpflicht zu speichern

3.4 Startzeit: Datum und Uhrzeit des Sitzungsstarts

3.5 Endzeit: Datum und Uhrzeit des Verbindungsendes

3.6 Dauer/min.: Dauer der Verbindung in Minuten

4 Videoaufzeichnung der Sitzung zu Revisionszwecken u. als Berechnungsnachweis

4.1 Videoaufzeichnung der Arbeitsschritte während der Fernwartung beim Kunden

		4.2 Optionale Videoaufzeichnung der Arbeitsschritte während der Fernwartung bei der AKDB
8.	Quellen personenbezogener Daten, die nicht bei der betroffenen Person erhoben werden bzw. wurden ²	keine
9.	Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten	es erfolgt KEINE Datenübermittlung
10.	Ggfs. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation	Trifft nicht zu
11.	Ggfs. Widerrufsrecht bei Einwilligungen	Trifft nicht zu
12.	Dauer der Speicherung der personenbezogenen Daten	Löschfrist bzw. Aufbewahrungsfrist: Sechs Jahre gemäß § 62 i.V.m. § 82 KommHV für die Aufbewahrung von Belegen
13.	Pflicht / Keine Pflicht zur Bereitstellung der Daten	Sie sind gesetzlich verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten uns gegenüber anzugeben. Diese Verpflichtung ergibt sich aus den in Nr. 6 genannten Rechtsgrundlagen. Wenn Sie Ihre Daten nicht angeben, kann dies zur Folge haben, dass ihr Anliegen nicht ordnungsgemäß bearbeitet werden kann.

² Nur in den Fällen des Art. 14 DSGVO.