Datenschutzerklärung für die Durchführung von Ad-hoc-Fernwartungen

Diese Hinweise erläutern, wie Joachim Thiele – Softwareentwicklung (PlusFakt) personenbezogene Daten im Zusammenhang mit angeforderten Fernwartungen verarbeitet. Soweit wir im System eines Kunden personenbezogene Daten in dessen Auftrag bearbeiten, gelten ergänzend die Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung mit diesem Kunden.

1. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

Für die Verarbeitung unserer eigenen Kontakt-, Support- und Verbindungsdaten verantwortlich:

Joachim Thiele – Softwareentwicklung (PlusFakt)
Hoffeldstr. 9 · 54422 Züsch
E-Mail: info@plusfakt.de · Telefon: 0 65 03 – 98 15 35 · Fax: 0 65 03 – 98 15 36

2. Zwecke und Kategorien der Datenverarbeitung

Die Fernwartung dient der technischen Unterstützung, Fehleranalyse und -behebung sowie der Installation, Konfiguration und Wartung von Software. Soweit erforderlich, dienen bestimmte Daten auch der Dokumentation des Supportfalls und der Absicherung unserer IT-Systeme.

- Kontakt- und Vorgangsdaten: z. B. Firma, Ansprechpartner, Kontaktdaten und Angaben zum gemeldeten Supportproblem.
- Verbindungs- und Sitzungsdaten: z. B. RustDesk-ID, beteiligte IP-Adressen, Verbindungszeitpunkte und technische Statusdaten, soweit diese bei der Nutzung anfallen.
- Inhalts- und Diagnosedaten: während der Fernwartung sichtbare Bildschirminhalte (etwa PlusFakt-Daten, geöffnete Dokumente oder E-Mails) sowie im Einzelfall zur Problemlösung übermittelte Dateien oder Protokolle.
- Videoaufzeichnungen: in einzelnen Fällen Aufzeichnungen des Sitzungsbildschirms zur weiteren Fehleranalyse oder Dokumentation; Einzelheiten unter Ziffer 5.

3. Technische Durchführung und Zugriffskontrolle

Wir verwenden ausschließlich RustDesk. Die zur Verbindungsvermittlung und gegebenenfalls Weiterleitung eingesetzten RustDesk-Server betreiben wir auf eigener Hardware an unserem Standort. Öffentliche RustDesk-ID- oder Relayserver werden für diese Fernwartungen nicht genutzt. Die Verbindung erfolgt, soweit technisch möglich, direkt zwischen den beteiligten Geräten; andernfalls wird unser eigener Relayserver verwendet.
Die Ad-hoc-Fernwartung wird durch den Kunden veranlasst beziehungsweise freigegeben. Während der Sitzung können autorisierte Supportmitarbeiter die für die Fehlerbehebung erforderlichen Bildschirminhalte einsehen und – soweit freigegeben – Eingaben vornehmen oder Dateien übertragen. Der Kunde kann die laufende Verbindung beenden. Eine Sitzungsfreigabe stellt für sich genommen keine datenschutzrechtliche Einwilligung dar.

4. Rechtsgrundlagen und datenschutzrechtliche Rollen

Soweit wir Kontakt-, Support- oder Verbindungsdaten für eigene Zwecke verarbeiten, erfolgt dies – abhängig vom Einzelfall – auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung gegenüber der betroffenen Person) oder Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an funktionierender Supporterbringung, Fehlerbehebung, Nachvollziehbarkeit und IT-Sicherheit).

Wenn wir im Rahmen der Fernwartung personenbezogene Daten verarbeiten, für die der Kunde datenschutzrechtlich verantwortlich ist, handeln wir insoweit grundsätzlich als Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO und im Rahmen der Weisungen des Kunden. Die hierfür erforderliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ist gesondert zu treffen; diese Datenschutzerklärung ersetzt sie nicht.

5. Gelegentliche Videoaufzeichnung von Fernwartungssitzungen

In begründeten Einzelfällen können wir eine Fernwartungssitzung als Video aufzeichnen, insbesondere zur späteren Analyse eines technischen Fehlers oder zur Dokumentation von Lösungsschritten. Es werden nicht grundsätzlich alle Sitzungen aufgezeichnet.
Vor Beginn einer Aufzeichnung informieren wir darüber und holen eine gesonderte Freigabe ein. Soweit wir selbst Verantwortlicher für die Aufzeichnung sind und sie auf Einwilligung stützen, ist Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO; eine Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Erfolgt die Aufzeichnung bei einer Verarbeitung im Auftrag des Kunden, ist zusätzlich dessen entsprechende Weisung und datenschutzrechtliche Grundlage erforderlich. Eine Ablehnung der Aufzeichnung schließt die reguläre Fernwartung nicht aus.
Da Aufzeichnungen auch personenbezogene Daten Dritter auf dem Bildschirm enthalten können, sind nicht benötigte sensible oder fremde Inhalte möglichst vor Beginn der Aufnahme zu schließen beziehungsweise auszublenden.

6. Empfänger und Datenübermittlungen

Zugriff erhalten nur diejenigen bei uns mit der Supportbearbeitung betrauten Personen, die diesen für ihre Aufgaben benötigen. Die Verbindungsinfrastruktur wird von uns selbst betrieben; eine planmäßige Weitergabe der Sitzungsinhalte an den Hersteller RustDesk findet durch diese Servernutzung nicht statt.
Weitere Empfänger kommen nur in Betracht, soweit dies für die Bearbeitung des Supportfalls erforderlich und datenschutzrechtlich zulässig ist oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht. Eine Übermittlung an Empfänger außerhalb der EU/des EWR ist im Rahmen der beschriebenen selbst betriebenen Verbindungsvermittlung nicht vorgesehen.

7. Speicherdauer und Löschung

Bildschirminhalte, die lediglich während der Verbindung angesehen werden, werden durch das bloße Anzeigen nicht als eigenständige Supportdatei gespeichert. Soweit für einen Supportfall Dateien, Diagnoseinformationen oder sonstige Unterlagen übernommen werden, werden diese nur solange aufbewahrt, wie sie für den jeweiligen Zweck oder bestehende Aufbewahrungspflichten benötigt werden, sie werden jedoch spätestens nach 30 Tagen gelöscht. Gelegentlich erstellte Videoaufzeichnungen werden nach Ablauf der hierfür eingerichteten Frist von 30 Tagen automatisiert gelöscht.

8. Bereitstellung der Daten und Betroffenenrechte

Die Bereitstellung von Sitzungsinformationen und die Freigabe des Fernzugriffs sind nicht gesetzlich vorgeschrieben. Ohne die hierfür erforderlichen Angaben beziehungsweise Freigaben kann eine Fernwartung jedoch nicht durchgeführt werden; gegebenenfalls kommen andere Supportwege in Betracht. Eine ausschließlich automatisierte Entscheidung einschließlich Profiling im Sinne von Art. 22 DSGVO erfolgt hierbei nicht.
Soweit wir für die jeweilige Verarbeitung verantwortlich sind, bestehen nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen Rechte auf Auskunft (Art. 15 DSGVO), Berichtigung (Art. 16

DSGVO), Löschung (Art. 17 DSGVO), Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO) und gegebenenfalls Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO). Bei auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO gestützten Verarbeitungen besteht das Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO). Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.
Soweit wir ausschließlich Daten im Auftrag eines Kunden verarbeiten, ist grundsätzlich dieser Kunde Ansprechpartner für die Wahrnehmung der Betroffenenrechte. Wir unterstützen ihn dabei im gesetzlich erforderlichen Umfang.

9. Beschwerderecht

Sie haben das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren (Art. 77 DSGVO). Für uns ist insbesondere zuständig: Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz, Hintere Bleiche 34, 55116 Mainz, E-Mail: poststelle@datenschutz.rlp.de, www.datenschutz.rlp.de.