

Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für die Nutzung der Ferndiagnose

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gilt der [Allgemeine Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH](#). Zudem gelten die Datenschutzhinweise für den [Abschluss eines Festnetz- oder Mobilfunkvertrags](#). Bei der Nutzung dieses Produktes gelten ergänzend die nachfolgenden Hinweise.

1. Funktionsweise der Ferndiagnose

Der Dienst Ferndiagnose ermöglicht es dem Agenten/Mitarbeiter der Telekom mit Ihrer Zustimmung auf Ihr Endgerät zuzugreifen bzw. eine Ansicht auf Ihr Endgerät zu bekommen. Bei einem Vollzugriff können z. B. folgende Leistungen durch den Agenten/Mitarbeiter erbracht werden:

- Fehlerdiagnose, Fehlerbehebung und Konfiguration von IT- und Hardwarekomponenten
- Beratung, Support und Betreuung von Applikationen sowie Beratung zur Bereinigung von Virenproblemen
- Buchung von Mail & Cloud Diensten inkl. E-Mail-Einrichtung im Kundencenter der Telekom
- Erläuterung der Funktionalitäten des E-Mail-Centers und der MagentaCLOUD
- Konfiguration eines von der Telekom überlassenen Mail-Clients oder eines zum Betriebssystem gehörenden Mail-Clients

Sie werden bei der Bedienung, Konfiguration, Fehlerdiagnose und ggf. der Fehlerbehebung Ihrer IT-Endgeräte unterstützt.

2. Rahmenbedingungen

Die Remote-Verbindung zwischen Ihnen und dem Agenten/Mitarbeiter der Telekom erfolgt über eine gesicherte Verbindung. Der Verbindungsaufbau läuft über Server, die in Deutschland stehen und von der Deutschen Telekom betrieben werden. Vor dem Zustandekommen einer Sitzung wird jedes Mal Ihre Zustimmung benötigt. Voraussetzung ist weiterhin, dass Ihr Endgerät mit einem aktuellen Betriebssystem von Microsoft und Apple arbeitet. Bei mobilen Endgeräten sind die Betriebssysteme Android oder iOS (Apple) erforderlich.

3. Ablauf

Es gibt unterschiedliche Möglichkeiten des Verbindungsaufbaus für die Ferndiagnose:

- a) Einstieg über die von der Telekom angebotene Startseite <https://rescue.telekom.de> bei der Verwendung eines PC bzw. Laptops (Windows bzw. MacOS) und Aufruf der Seite über den Browser
- b) Nutzung der Bomgar-App bei mobilen Endgeräten mit einem Android- bzw. Apple-Betriebssystem
- c) Nutzung eines abgelegten Links (Bomgar-Buttons) bei einem PC bzw. Laptops (Windows bzw. MacOS).

Unabhängig davon, welchen Weg Sie wählen, um die Remote-Verbindung zu unseren Agenten aufzubauen, müssen Sie in jedem Fall die Kundenzustimmung bestätigen und danach dem Agenten den Zugriff auf Ihr Endgerät gestatten.

Bereits auf der Startseite finden Sie einen Verweis auf die Nutzerbedingungen der Ferndiagnose.

Zum Aufbau der Remote-Verbindung nennt Ihnen unser Agent einen 7-stelligen Sitzungsschlüssel, den Sie in das entsprechende Feld eintragen. Erst wenn das System den korrekten Schlüssel erkennt, kann der Sitzungsaufbau bei vorhandener App bzw. der Download der erforderlichen Software von der Startseite beginnen.

Nach Beendigung der Sitzung wird bei PC bzw. Laptops (Windows bzw. MacOS) die zum Verbindungsaufbau benötigte Software auf Ihrem Endgerät automatisch entfernt. Bei der Verwendung einer App kann diese auch für weitere

Remotesitzungen verwendet werden. Sie können die App bei Bedarf von Ihrem Gerät löschen.

4. Welche Daten werden erfasst und wie werden sie verwendet?

Browser-Kennung:

Um Ihnen die richtige Version der Remote-Software für Ihr Endgerät anbieten zu können, lesen wir beim Besuch der Startseite die Browser-Kennung (User Agent) aus. Der Browser enthält u. a. Informationen zum verwendeten Endgerät (Version des Betriebssystems) sowie im mobilen Fall zum verwendeten Modell (Typ, Hersteller) des Endgerätes. Wir verwenden diese Daten ausschließlich zur Bereitstellung der richtigen Software-Version für Ihr Endgerät. Darüber hinaus werden diese Daten nicht weiterverarbeitet oder gespeichert.

Ferndiagnosesitzung:

Jede Sitzung wird auf unserem Server aufgezeichnet und dient der Sicherheit, falls es erforderlich wird, den Ablauf einer Sitzung nachzuvollziehen. Die Sitzungsaufzeichnung besteht aus einer Aneinanderreihung von Screenshots des Desktops Ihres Endgerätes und dem dazugehörigen Chatprotokoll. Bei Windows bzw. MacOS-Systemen wird protokolliert, ob Sie oder unser Mitarbeiter die Tastatur bzw. die Maus gesteuert haben. Die Aufzeichnung wird jedoch innerhalb von 24 Stunden unwiederbringlich gelöscht. Ein Zugriff auf diese Daten bzw. ein Auswerten nach bestimmten Kriterien erfolgt nicht.

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Artikel 6 Absatz 1b Datenschutzgrundverordnung.

5. Wo werden Ihre Daten verarbeitet?

Wir verarbeiten Ihre Daten nur in Deutschland.