

Datenschutzhinweise bei der Nutzung der Ferndiagnose

1 Allgemeines

Für die Deutsche Telekom AG ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten während unserer gesamten Geschäftsprozesse ein besonderes Anliegen. Um unsere vielfältigen Dienstleistungen kundenorientiert und sachgerecht erbringen zu können, erheben und verwenden wir Ihre Daten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen wie nachfolgend beschrieben.

2 Funktionsweise der Ferndiagnose

Voraussetzung für die Teilnahme an der EasySupport Fernunterstützung ist, dass Sie die Funktion "EasySupport" in Ihren Endgeräten aktiviert haben und Sie dem Zugriff durch den Mitarbeiter der Telekom Hotline zugestimmt haben. Ihre Zustimmung können Sie jederzeit über unsere Hotline 0800 33 01000 oder über das Kundencenter www.telekom.de/kundencenter mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

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
- 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.

2.1. 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.

2.2. 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.

3 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. Speicherung der

Ferndiagnosesitzung:

Jede Sitzung wird auf unserem Server aufgezeichnet und dient der Sicherheit, falls es erforderlich wird den Ablauf einer Session nachzuvollziehen. Die Sitzung wird auf unserem Server 90 Tage gespeichert und danach unwiederbringlich gelöscht. Ein genereller Zugriff auf diese Daten bzw. ein Auswerten nach bestimmten Kriterien erfolgt nicht.

4 Zukünftige Entwicklung

Im Rahmen der technischen Weiterentwicklungen der Ferndiagnose können zukünftig weitere Daten verwendet werden. In diesem Fall erfolgt eine Aktualisierung dieser Datenschutzhinweise.

5 Kontakt

Bei Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich an den für Sie zuständigen Kundenservice oder den Datenschutzbeauftragten der Deutschen Telekom AG, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, datenschutz@telekom.de