

Nutzung von TeamViewer

Liebe Kunden,

zur Ferndiagnose und Fernreparatur setzen wir, wie viele andere Serviceanbieter weltweit, seit langem das TeamViewer Tool ein. Über TeamViewer schalten sich unsere Spezialisten auf Ihr Analytik Jena-Gerät und erstellen dort System-Diagnosen und nehmen dann ggf. Korrekturen vor. Ziel ist dabei, die Geräteperformanz wiederherzustellen, zu verbessern oder den potenziellen Hardware- oder Software-Fehler näher zu charakterisieren. In einigen Fällen lassen sich Einsätze bereits so erfolgreich abschließen.

Der Zugang zu Ihrem System/Rechner über das TeamViewer Tool geschieht nur und ausschließlich zum Zwecke der Serviceerbringung an Ihrem Gerät durch Spezialisten der Analytik Jena. Ein Zugriff über den TeamViewer ist dabei nur möglich, wenn dies zuvor durch Sie am Bildschirm bestätigt wird. Die dabei erhobenen Daten werden nur zum Zwecke der Serviceerbringung verarbeitet. Für den Fall, dass sich die Nutzer nicht im gleichen Netzwerk befinden, werden die Übertragungsdaten über die Server von TeamViewer geleitet. Die Server von TeamViewer befinden sich in Deutschland und in Österreich. Es findet keine Übermittlung in Länder außerhalb der EU, sog. Drittländer, statt. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Sicherheitsstatement von TeamViewer als Download auf der Analytik Jena Website unter <https://www.analytik-jena.de/service-support/technischer-support/> oder bei TeamViewer direkte unter <https://dl.teamviewer.com/docs/de/TeamViewer-Security-Statement-de.pdf>.

Während der Serviceerbringung via Team Viewer werden grundsätzlich keine personenbezogenen Daten gelesen, erhoben oder verarbeitet. Um dies sicherzustellen bitten wir Sie, vor Gewährung des Zugriffs auf Ihren Rechner durch unsere Spezialisten, alle Programme oder Dokumente zu schließen, die einen möglichen versehentlichen Zugriff durch unsere Spezialisten auf sensible, vertrauliche oder personenbezogene Daten ermöglichen könnten. Soweit eine Videoübertragung durch Sie selbst oder möglicherweise einen Service-Mitarbeiter der Analytik Jena GmbH vor Ort erfolgt, empfehlen wir Ihnen, alle persönlichen Gegenstände aus dem Übertragungsbereich zu entfernen. Ebenso empfehlen wir Ihnen, Ihre Kollegen bzw. Ihr Umfeld entsprechend zu informieren, damit diese nicht unbeabsichtigt in dem Video zu sehen sind. Eine Videoübertragung findet stets nur nach Absprache und mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung statt.

Sofern im Ausnahmefall personenbezogene Daten verarbeitet werden, haben Sie das Recht, der Verwendung Ihrer Daten zu widersprechen. Zudem sind Sie berechtigt, Auskunft der bei uns über Sie gespeicherten Daten zu beantragen sowie bei Unrichtigkeit der Daten die Berichtigung oder bei unzulässiger Datenspeicherung die Löschung der Daten zu fordern. Ihnen steht des Weiteren ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde zu.

Diesbezüglich ist Analytik Jena als verantwortliche Stelle für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten abzusehen. Bei weiteren Fragen können Sie sich über folgende E-Mail-Adresse an den Datenschutz wenden: datenschutz.team@analytik-jena.com

Wir bitten Sie, die Möglichkeit der TeamViewer-Nutzung als vorübergehende Maßnahme zur Sicherstellung der Funktionalität Ihrer Analytik Jena-Geräte zu prüfen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Service Team der Analytik Jena