

# Remote Support Datenschutz- erklärung (DSE)

## Inhalt

1	Einleitung .....	3
2	Nutzung von TeamViewer und Registrierung .....	3
3	Erbringung der Remote-Leistungen .....	4
4	Erfassung der Nutzung von Remote-Leistungen .....	4
5	Speicherung und Nutzung Ihrer Daten .....	4
6	Weitere Informationen.....	5
7	Änderung der Datenschutzerklärung.....	5

## 1 Einleitung

LENZE (im Folgenden: „Wir“) ist als Anbieter der Remote-Leistungen mittels TeamViewer die verantwortliche Stelle im datenschutzrechtlichen Sinne für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten des Kunden und seiner Mitarbeiter. Wir sorgen daher für eine vertrauliche Behandlung aller Informationen und nehmen den Schutz Ihrer Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie Ihrer Daten sehr ernst. Wir erheben, verarbeiten und nutzen Ihre personenbezogenen Daten nur in Übereinstimmung mit dem Inhalt dieser Datenschutzerklärung sowie den anwendbaren Datenschutzgesetzen.

Mit dieser Datenschutzerklärung möchten wir Sie informieren, welche personenbezogenen Daten wir über Sie im Zusammenhang mit der Nutzung der Remote-Leistungen erheben, verarbeiten und nutzen.

Personenbezogene Daten im Sinne dieser Erklärung sind dabei Einzelangaben über persönlichen oder sachlichen Verhältnisse einer natürlichen Person. Hierunter fallen alle Informationen zu der Identität einzelner Personen wie beispielsweise deren Name, E-Mail-Adresse oder Postanschrift. Informationen, die nicht mit einer natürlichen Person in Verbindung gebracht werden können (wie zum Beispiel ausschließlich unternehmensbezogene Angaben) zählen dagegen nicht als personenbezogene Informationen.

## 2 Nutzung von TeamViewer und Registrierung

Die Inanspruchnahme von Remote-Leistungen ist nur möglich, wenn Sie entsprechend der technischen Erläuterungen auf Ihrem Computer die Software TeamViewer installiert haben. Bei der Nutzung von TeamViewer können Sie Ihre Zugangsdaten einschließlich des Benutzernamens, der uns zum Aufbau der Verbindung angezeigt wird, frei wählen. Es ist nicht erforderlich, personenbezogene Daten in diesem Zusammenhang anzugeben.

Wir erhalten bis zum Aufbau der Remote-Verbindung keine weitergehenden Informationen über Ihren Computer und die hierauf installierten Systeme mit Ausnahme Ihres Nutzernamens.

TeamViewer ist eine Software der TeamViewer GmbH, Göppingen, Deutschland, auf die wir zur Erbringung der Remote-Leistungen zurückgreifen. Mit der TeamViewer GmbH haben wir eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung getroffen, wonach alle personenbezogenen Daten ausschließlich in unserer Verantwortung und nach unseren Weisungen erhoben, verarbeitet und genutzt werden.

### **3 Erbringung der Remote-Leistungen**

Bei Erbringung der Remote-Leistungen sehen wir Ihren Bildschirm einschließlich aller hierauf verfügbaren Informationen. In Ihrem eigenen Interessen sollten Sie daher alle Programme beenden und Anzeigen schließen, die nicht im Zusammenhang mit den Remote-Leistungen stehen. Es ist vertraglich vorgesehen, dass von Ihnen sichergestellt wird, dass wir bei Erbringung der Remote-Leistungen nicht in Kontakt mit personenbezogenen Daten aus Ihrem Umfeld kommen.

### **4 Erfassung der Nutzung von Remote-Leistungen**

Die Inanspruchnahme von Remote-Leistungen wird auf Unternehmensebene erfasst, zusätzlich wird der Name der Kontaktperson gespeichert. Die Erfassung erfolgt dabei nur zu Abrechnungszwecken. Die Person bezogenen Daten werden gelöscht, sobald der Zweck der Speicherung entfällt.

### **5 Speicherung und Nutzung Ihrer Daten**

Die Erhebung, Speicherung und Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt ausschließlich zu dem Zweck, die Remote-Leistungen zu erbringen. Ihre Daten werden von uns nicht mit weiteren Daten verknüpft und auch nicht zu weiteren Zwecken verwendet. Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von uns externe Dienstleister eingesetzt werden, erfolgt deren Zugriff auf die Daten auch ausschließlich zum Zwecke der Leistungserbringung. Durch technische und organisatorische Maßnahmen stellen wir die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben sicher und verpflichten auch unsere externen Dienstleister hierauf.

Wir geben darüber hinaus die Daten nicht ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung an Dritte weiter. Eine Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt nur, wenn Sie selbst in die Datenweitergabe eingewilligt haben oder soweit wir aufgrund gesetzlicher Bestimmungen und/oder behördlicher bzw. gerichtlicher Anordnungen hierzu berechtigt oder verpflichtet ist. Dabei kann es sich insbesondere um die Auskunftserteilung für Zwecke der Strafverfolgung, zur Gefahrenabwehr oder zur Durchsetzung geistiger Eigentumsrechte handeln.

Die Übertragung der Daten mittels TeamViewer erfolgt über das Internet. TeamViewer nutzt eine verschlüsselte Verbindung zur Übertragung. Es kann aber nie mit absoluter Sicherheit ausgeschlossen werden, dass Dritte unbefugt die übertragenen Daten einsehen und/oder auf diese zugreifen können. Wir empfehlen Ihnen, diesen Aspekt bei der Entscheidung zu berücksichtigen, ob Remote-Leistungen in Anspruch genommen werden sollen.

## 6 Weitere Informationen

Für weitere Informationen zu unserem Umgang mit personenbezogenen Daten steht Ihnen unser Datenschutzbeauftragter zur Verfügung, den Sie unter [datenschutz@lenze.de](mailto:datenschutz@lenze.de) erreichen.

Sie haben ein Recht auf Auskunft über Ihre gespeicherten Daten sowie gegebenenfalls ein Recht auf Berichtigung, Sperrung oder Löschung der Daten. Ebenso kann eine einmal von Ihnen erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft frei widerrufen werden. Im Hinblick auf die Geltendmachung von Ansprüchen auf Auskunft, Berichtigung oder Löschung von personenbezogenen Daten wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten.

## 7 Änderung der Datenschutzerklärung

Wir behalten uns das Recht vor, diese Datenschutzerklärung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Eine jeweils aktuelle Version ist direkt über die Internetseite unter „Rechtliche Hinweise“ abrufbar. Bitte prüfen Sie die Internetseite regelmäßig auf neue Versionen und informieren Sie sich über die geltende Datenschutzerklärung.

Stand dieser Datenschutzerklärung: August 2016