

# Einverständniserklärung zur Fernunterstützung

Digitale Einverständniserklärung an: Careberri UG (haftungsbeschränkt), Marie-Curie-Straße 6, 85055 Ingolstadt

## Was bedeutet Fernunterstützung?

Ferngesteuerte Hilfe ist die Verfügbarkeit von Unterstützung, wenn der Kunde sie benötigt, unabhängig von dem Standort oder der physischen Verfügbarkeit eines Technikers, um das Problem zu lösen. Remote-Support-Dienste können die Form einer einfachen Beantwortung einer Frage über das Telefon annehmen oder den Fernzugriff auf den Computer eines Kunden zum Zweck der Fehlerbehebung und Behebung des Problems umfassen. Mit Hilfe des Programms TeamViewer ist es uns nach Ihrer Zustimmung und Freigabe im Einzelfall per Datenfernübertragung möglich, Sie bei allen technischen Angelegenheiten zur Videosprechstunde zu unterstützen. Dabei erfolgt kein Lesezugriff auf Dateiinhalte bzw. es werden keine Dateien kopiert.

## Funktionsweise der Fernunterstützung

Wir verwenden für Fernwartungen die Software [TeamViewer](#). Mit diesem Programm wird Ihr Bildschirm für Supportleistungen auf dem Rechner von einem Careberri-Mitarbeiter sichtbar gemacht. Falls Sie die Software TeamViewer noch nicht auf Ihrem Computer installiert haben, folgen Sie bitte diese Schritte:

1. Laden Sie den TeamViewer [hier](#) herunter
2. Installieren Sie den TeamViewer auf Ihrem Computer
3. Geben Sie dem Mitarbeiter die TeamViewer-ID und das Passwort

## Sicherheit und Datenschutz

Die TeamViewer-Sitzungen sind zu 100% berechtigungsbasiert. Der Fernzugriff kann vom Teilnehmer verfolgt und nachvollzogen werden. Er besitzt jederzeit die Möglichkeit, die Sitzung zu stoppen oder zu unterbrechen. Wir sorgen für eine vertrauliche Behandlung aller Informationen und nehmen den Schutz Ihrer Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie Ihrer Daten sehr ernst. Mit der beiliegenden *Datenschutzerklärung zur Fernunterstützung* gewährleistet Careberri, dass im Rahmen der Unterstützung bei Softwareangelegenheiten bei der Videosprechstunde die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union eingehalten wird und kein Mitarbeiter Zugriff auf patientenbezogene Daten erhält, sowie dass über die Unterstützung hinaus keine weiteren Zugriffe auf Ihr Praxisverwaltungssystem oder andere personen- oder patientenbezogene Daten erfolgen.

## Haftungsausschluss

Careberri übernimmt keinerlei Gewährleistung auf die auf Ihrem PC installierten Programme sowie deren Schutzeinrichtungen (Virens Scanner oder Firewall). Sollten sich Probleme oder Mängel bei der Aufschaltung auf Ihren PC ergeben, wird Careberri Sie darauf hinweisen, und nur auf ausdrücklichen Wunsch fortfahren. Careberri übernimmt keinerlei Haftung für von ihr nicht verursachte Störungen, auch wenn sie in zeitlicher Nähe zum geleisteten Support stehen.

## Einverständniserklärung

Ich bin mir über die Vorgehensweise von Careberri bei einer Fernunterstützung mittels TeamViewer bewusst und stimme dieser zu. Sollten mir die technischen Details zur Fernwartung nicht bekannt sein, autorisiere ich hiermit meinen Hardwarebetreuer, die notwendigen Informationen an Careberri weiterzugeben. Die Eyeberri Datenschutzerklärung, aufrufbar unter <https://www.eyerberri.onlinesprechstunde.app/assets/documents/datenschutzerklaerung.pdf>, habe ich dabei zur Kenntnis genommen. Ein Mitarbeiter von Careberri wird hiermit berechtigt, im Einzelfall nach Freigabe durch mich oder eines Praxismitarbeiters mittels TeamViewer eine Verbindung durchzuführen. Die Fernunterstützung wird grundsätzlich vorab telefonisch abgestimmt. Diese Einverständniserklärung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Die Einverständniserklärung endet andernfalls mit Beendigung der Vertragslaufzeit.