KZVRLP
KASSENZAHNÄRZTLICHE VEREINIGUNG
RHEINLAND-PFALZ

Vereinbarung zur Nutzung von Fernwartung

Präambel

Bei Fragen und Problemen bei der Online-Einreichung der Abrechnung bietet die KZV RLP ihren Praxen Unterstützung an. Dies erfolgt in der Regel über telefonischen Kontakt. Ergänzend dazu kann die KZV RLP in Ausnahmefällen Hilfestellung über das Internet mit der Fernwartungssoftware „Teamviewer" geben.

§ 1 Gegenstand der Vereinbarung

Diese Vereinbarung bezieht sich auf Fernwartungsdienstleistungen durch Mitarbeiter der KZV RLP im Rahmen der Online-Einreichung von Abrechnungen auf dem in der Zahnarztpraxis für die OnlineEinreichung genutzten PC. Dazu wird die Software „Teamviewer" kostenlos von der KZV RLP zur Verfügung gestellt.

§ 2 Leistungen

Der Fernwartungsservice durch Supportmitarbeiter der KZV RLP über das Internet umfasst:

- Hilfestellung bei der Nutzung des Internet-Portals der KZVRLP für die Online-Einreichung
- Unterstützung bei der Handhabung des KZV-Abrechnungssticks, Fehleranalyse

§ 3 Fernwartungssoftware

Teamviewer ermöglicht den lesenden und ggf. ändernden Zugriff auf den Bildschirm in der Praxis. Es ist eine sehr sichere Lösung für die Fernwartung. Ihre Verbindungen laufen komplett verschlüsselt mit RSA Key Exchange und 256 Bit AES Session Encoding. Ohne ausdrückliche Zustimmung des Hilfe suchenden kann der KZV-Mitarbeiter nicht auf dessen PC sehen. Es werden keine Fremdprogramme auf dem PC installiert. Jeder Teilnehmer der Fernwartung kann die gemeinsame Sitzung jederzeit beenden.

§ 4 Pflichten des Zahnarztes

Der Zahnarzt bzw. das Praxispersonal hat das Problem möglichst genau dem KZV-Mitarbeiter zu beschreiben. Dem Zahnarzt obliegt die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form, die eine zeitnahe und wirtschaftlich angemessene Wiederherstellung der Daten gewährleistet. Der Zahnarzt erlaubt es der KZV RLP ausdrücklich, den Ablauf der Fernwartung zur Beweissicherung zu protokollieren.

§ 5 Haftung

Die KZV RLP übernimmt keinerlei Gewährleistung für die auf dem ferngesteuerten Computer installierten Programme, sowie deren Schutzeinrichtungen (Virenscanner oder Firewall). Der Praxisinhaber ist ausschließlich für seine Datensicherheit verantwortlich. Die Haftung ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit begrenzt. Die KZV RLP übernimmt keine Haftung für von ihr nicht verursachte Störungen, auch wenn sie in zeitliche Nähe zum geleisteten Support stehen. Ergeben sich wider Erwarten aus dem Einsatz der Software „TeamViewer" Beeinträchtigungen oder Mängel im Computersystem der Zahnarztpraxis, so ist hierfür eine Haftung der KZV RLP ausgeschlossen. Die KZVRLP übernimmt keine Haftung in Fällen von höherer Gewalt.

§ 6 Datenschutz

Der Praxisinhaber ist verantwortlich für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung und die Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften auf seinen PCs. Die KZV RLP hat ihre mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet.

Wir erklären uns mit der Fernwartung durch Mitarbeiter der KZV RLP einverstanden.

_____ _____ Stempel

und Unterschrift des Zahnarztes Ort / Datum

bitte zurück per Fax an 06131 8927 29366

Kassenzahnärztliche Vereinigung Rheinland-Pfalz
Körperschaft des öffentlichen Rechts

Isaac-Fulda-Allee 2
55124 Mainz
www.kzvrlp.de

T 06131 8927-0
F 06131 8927-222
kontakt@kzvrlp.de

Vertretungsberechtigter Vorstand
Dr. Christine Ehrhardt (Vorsitzende),
San.-Rätin Dr. Kerstin Bienroth

Ablauf der Fernwartung

1. Telefonische Kontaktaufnahme mit einem Supportmitarbeiter der KZV RLP unter der Rufnummer 06131 8927 - 366 und ggf. Vereinbarung eines Termins für die Fernwartung.

2. Teamviewer downloaden und starten

Nach Aufruf der Webadresse https://kzvrlp.de/support2 wird Ihnen die von der KZV RLP zur Verfügung gestellte und auf Ihrem PC benötigte Version der Fernwartungssoftware zum Download angeboten. Speichern Sie dieses Programm mit dem Namen „TeamViewer_kzvrlp_QS" in einem beliebigen Ordner auf Ihrem Computer. Nach Absprache mit dem KZV-Mitarbeiter starten Sie dieses Programm auf Ihrem PC durch Anklicken per Doppelklick. Es erscheint ggf. eine Sicherheitswarnung, bei der Sie die Ausführung des Programms bestätigen müssen - tun Sie dies nur, wenn Sie sicher sind, dass es sich um die korrekte Datei handelt, die Sie zuvor von der KZV-Webseite geladen haben.

3. Haftungsauschluss bestätigen

Es erscheint ein Fenster zur Bestätigung des Haftungsausschlusses. Wenn Sie einverstanden sind, klicken Sie auf „Annehmen", bei Ablehnung wird das Programm beendet.

4. Verbindungsaufbau

Nach Annahme des Haftungsausschlusses erscheint nebenstehendes Fenster. Teilen Sie dem Supportmitarbeiter der KZV RLP die für diese Sitzung hinterlegte ID und das Kennwort mit. Nach kurzer Zeit werden Sie zur Bestätigung mit „Ja" aufgefordert, damit der Partner (KZV-Mitarbeiter) den Inhalt Ihres Bildschirms sehen kann.

Falls eine Fernsteuerung notwendig ist, muss dies zuerst der Supportmitarbeiter anfordern und dann von Ihnen separat per Mausklick bestätigt werden.

5. Beenden

Durch Anklicken des „X" auf der linken Seite des Teamviewer Fensters können Sie die Fernwartung jederzeit beenden.