

Fernwartungs- und Monitoringsoftware

Voraussetzungen

Voraussetzung für den Servicevertrag ist der Einsatz von einer durch uns freigegebenen Fernwartungssoftware. Diese wird kostenfrei durch uns bereitgestellt und eingerichtet. Außerdem gilt der Fernzugriff ohne wiederkehrende Autorisierung durch den Kunden (manuelle Freigabe der Fernwartung durch einen Mitarbeiter) auf Server und andere Netzwerkgeräte, ausgenommen Arbeitsplätze, als vereinbart. Selbstverständlich kann auf Wunsch auch die dauerhafte Fernwartung ebenfalls auf den Arbeitsplätzen eingerichtet werden.

Ein Internetzugang ist obligatorisch. Alle Systeme, die Bestandteil des Wartungsvertrages sind, benötigen einen Internetzugriff. Dieser dient dazu Updates zu beziehen und einen Fernwartungszugang zu ermöglichen.

Zugriffsrechte

Für den erforderlichen technischen Zugang zu den Systemen hat der Kunde, auf seine Kosten, Sorge zu tragen. Es ist erforderlich das von dem Gerät aus ein Internetzugriff 80/TCP (http) und Port 443/TCP (https) möglich ist und eine korrekte Namensauflösung mit Port 53/UDP+TCP (DNS) gegeben ist.

Um sie unterstützen zu können müssen uns die gültigen Zugangsdaten für einen administrativen Zugang zu ihren System die Bestandteil des Wartungsvertrags vorliegen. Ohne gültige Zugangsdaten können wir unsere Leistung nicht erbringen.

Verzögerungen und ggf. daraus resultierende Überschreitungen der Reaktionszeiten, die nicht durch uns zu verantworten sind, stellen keine Nichterfüllung der zugesicherten Leistung dar (Beispielsweise: es liegen keine gültigen Zugangsdaten vor).

Für die eingesetzte Software zur Fernwartung und Überwachung werden weitere Zugriffsmöglichkeiten / Firewallausnahmen benötigt. Diese können den mit geltenden Unterlagen, die unter [TeamViewer Firewallinformationen](#) und [ATERA Firewallinformationen](#) abrufbar sind, entnommen werden.

Softwarekomponenten

Unbeaufsichtigter Zugriff

Für den unbeaufsichtigten Zugriff können sie das Kundenmodul unter <http://go.bauer-group.com/ra-host> herunterladen. Dieser fordert sie bei der Installation auf dem permanenten Zugriff durch unser Unternehmen zuzustimmen. Nach erfolgter Zustimmung trägt sich der Client bei uns automatisch ein.

Beaufsichtigter Zugriff

Für den beaufsichtigten Zugriff können sie das Kundenmodul unter <http://go.bauer-group.com/ra-client> herunterladen. Für einen Zugriff meldet sich das Modul automatisch an unserem System an. Der Benutzer am Arbeitsplatz muss dann noch die Zustimmung für einen Zugriff des Technikers erteilen. Es kann auch erforderlich sein, dass eine Identifikationsnummer (ID) des Rechners durch den Benutzer mitzuteilen ist.

Sofern sie einen Apple Computer mit MacOS (OS X) einsetzen, können sie den erforderlichen Client unter <http://go.bauer-group.com/ra-macclient> herunterladen.

Vorhandene Fernwartungssoftware, andere Unternehmen

Setzen sie bereits Fernwartungssoftware andere Unternehmen auf ihren Systemen ein, können dadurch Wechselwirkungen entstehen. Setzt ihr anderer Partner ebenfalls Teamviewer oder AnyDesk ein und dieser ist für den permanenten und unbeaufsichtigten Zugriff bei ihnen eingerichtet, hat das zur Folge das unsere Fernwartungssoftware nicht parallel auf den gleichen Systemen eingesetzt werden kann. In diesem Fall ist eine individuelle Abstimmung mit uns erforderlich.