

## Vorgaben für die Fernwartung

Um bei technischen Problemen, jederzeit eine Unterstützung bieten zu können, benötigen wir einen permanenten Zugang zu den Servern. Steht dieser Fernwartungszugriff nicht zur Verfügung, fallen Kosten für jeden Mehraufwand an. Wir akzeptieren nur zwei Arten der Fernwartungszugänge.

### 1 Fernwartung über Teamviewer

Damit wir uns über den Teamviewer verbinden können, muss ein parametrisierter Teamviewer auf dem Server immer gestartet sein. Ist dies gegeben, können auftretende Probleme der Datenbank ohne Zwischenschritte bereinigt werden.

### 2 Fernwartung über RDP (Remote Desktop)

Die Zweite Art der von uns akzeptierten Fernwartung ist der Remote Desktop. Hier ist uns der DNS oder die IP Adresse inkl. Port 3389 anzugeben. Wir akzeptieren nur RDP mit Port 3389. Kunden, welche den Fernzugriff über RDP wünschen, müssen mit Ihren Hardwarebetreuern auf den Servern einstellen, dass nur unsere IP Adresse mit Port 3389 einen Zugriff hat. Die Freizugebende IP Adresse wird erst mit Wunsch der RDP Fernwartung bekannt gegeben.