

Kundenleitfaden

Service und Fernwartung mit der Software FastViewer
Nutzungshinweise und Regelungen zur Fernwartung und zum Datenschutz

<p>FastViewer – was ist das?</p> <p>Das FastViewer-Programm erlaubt es, die aktuellen Bildschirminhalte zweier über das Internet verbundener PCs wechselseitig in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing).</p> <p>Mittels FastViewer unterstützt Sie unsere Electronic-Banking-Hotline bei Fragen zum Online-Banking noch komfortabler. Während Sie mit dem Berater telefonieren, kann er mit FastViewer via Internet auf Ihren Bildschirm schauen. Die langwierige Schilderung des Problems entfällt, die üblichen Hotline-Fragen „Wo sind sie jetzt?“ oder „Was sehen Sie?“ erübrigen sich. Mit Hilfe eines mausgesteuerten Zeigers kann unser Berater Ihnen gezielt Hinweise geben.</p> <p>Sie entscheiden wann und wie der Zugriff auf Ihren PC erfolgt:</p> <p>Verbindungsaufbau Der Verbindungsaufbau zwischen Berater und Kunden-PC ist erst möglich, wenn Sie die Zustimmung erteilt haben. Dafür geben Sie die Sitzungsnummer, die Ihnen unser Berater telefonisch mitteilt, in das FastViewer-Programm mittels Tastatur ein. Nach Abschluss der Fernwartung wird die Verbindung automatisch beendet.</p> <p>Auswahl der sichtbaren Applikationen Bitte stellen Sie vor Nutzung des FastViewers sicher, dass Sie alle Anwendungen und Daten schließen, die Ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll. Über die Applikationswahl können die Anwendungen freigegeben werden, die für den Berater sichtbar werden sollen.</p> <p>Fernzugriff nur nach expliziter Erlaubnis Zusätzlich können Sie dem Berater den Fernzugriff auf Ihren Rechner erlauben. Den Umfang des Fernzugriffs bestimmen Sie selbst. Der Fernzugriff erfolgt erst, wenn Sie diesen per Mausklick veranlassen. Die Fernwartungsarbeiten können Sie auf Ihrem Bildschirm verfolgen und jeder Zeit per Mausklick abbrechen.</p> <p>Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich Durch Klicken auf Schließen-Symbol der FastViewer-Sidebar kann eine FastViewer-Session von beiden Seiten jederzeit beendet werden.</p>	<p>Der FastViewer ist sicher, weil ...</p> <p>zahlreiche Mechanismen den sicheren Einsatz von FastViewer garantieren.</p> <p>Zufällige Sitzungsnummer für den Verbindungsaufbau Damit eine Verbindung zwischen zwei PCs aufgebaut werden kann, muss der Teilnehmer eine sechsstellige Sitzungsnummer eingeben, die ihm von seinem Berater via Telefon mitgeteilt wird. Diese Nummer stellt sicher, dass die richtigen Partner miteinander verbunden sind. Sie wird zufällig erzeugt, gilt nur für eine Sitzung.</p> <p>256-Bit-Verschlüsselung verhindert das Abhören einer Session Jede FastViewer-Sitzung ist mit einem 256-Bit AES Key verschlüsselt. Dies gilt in Fachkreisen als sicher.</p> <p>Das FastViewer-Programm ist signiert Das FastViewer-Programm ist mit dem VeriSign-Zertifikat signiert, welches die Echtheit des Programmes bestätigt. Sie können die Signatur jederzeit über die Dateieigenschaften einsehen und sich versichern, dass Sie das Originalprogramm von FastViewer einsetzen.</p> <p>Zertifizierte Sicherheit FastViewer hat die OPDV-Freigabe erhalten. Diese Prüfung bestätigt den hohen Sicherheitsstandard und ermöglicht den Einsatz bei zahlreichen Banken.</p> <p>Aufzeichnung der Fernwartungssitzung FastViewer bietet die Möglichkeit, alle Fernwartungsaktivitäten aufzuzeichnen. Die im Rahmen der Fernwartung anfallenden Daten werden von der Sparkasse zu Dokumentationszwecken für ein halbes Jahr gespeichert. Eine anderweitige Speicherung und Nutzung der Daten erfolgt nicht.</p> <p>Voraussetzungen für die Nutzung von FastViewer</p> <ul style="list-style-type: none">• Windows 10 / 8.1 / 8 / 7 / Vista / XP• Internetzugang (auch via Proxy) mit beliebigem Browser zum Starten des FastViewer-Programms• eine Telefonverbindung mit Ihrem Berater
---	---

Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherung auf Seiten der Sparkasse (§ 9 BDSG)

(1) Zutrittskontrolle auf Seite der Sparkasse

Unbefugten wird der Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen der Sparkasse, mit denen die personenbezogenen Daten verarbeitet und genutzt werden, verwehrt durch ein schlüsselgebundenes Zutrittskontrollsystem.

(2) Zugangskontrolle

Diese erfolgt unmittelbar durch den Kunden im Rahmen der FastViewer-Sitzung. Die Fernwartungsaktivität ist für den Kunden stets sichtbar. Bereits der Aufbau der Verbindung mittels FastViewer erfolgt nur durch aktives Tun des Kunden. Eine ungewollte Verbindung ist technisch nicht möglich. Nach Verbindungsaufbau erteilt der Kunde dem Mitarbeiter der Sparkasse, die Möglichkeit eines "lesenden" oder "ändernden" Zugriffs. Die für die Fernwartung zuständigen Mitarbeiter unterliegen der Benutzerkontrolle (Identifikation des Mitarbeiters z.B. durch Passwort, eindeutige Benutzernamen, Kennwörter für die Anmeldung an den EDV-Systemen, automatische Sperrung der EDV-Systeme bei Nichtbenutzung).

(3) Zugriffskontrolle

Der Kunde wird aufgefordert und muss seine EDV-Systeme und Daten schützen (Datensicherung) und alle Anwendungen und Daten vor Nutzung des FastViewer und Daten schließen, die der Sparkassenberater nicht einsehen soll. Über die Applikationswahl können die Anwendungen freigegeben werden, die für den Berater sichtbar werden sollen. Der Kunde räumt dem Berater nur den für die Lösung des Problems erforderlichen Zugriff ein und kann die Fernwartung jederzeit abbrechen. Ein Download von Kundendaten im Rahmen der Fernwartung ist ohne Kenntnis und Mitwirkung des Kunden technisch nicht möglich. Nach Beendigung der Fernwartung (Ende der Session) wird der Verbindungsaufbau gelöscht. Soll zu einem anderen Zeitpunkt eine weitere Fernwartung erfolgen, ist die Anmeldeprozedur zu wiederholen. Der Kunde ist zudem aufgefordert, evtl. während der Session - ungewollt- kompromittierte Passwörter unverzüglich zu ändern. Die für die Fernwartung zuständigen Mitarbeiter unterliegen neben den unter (2) beschriebenen Maßnahmen einem detaillierten und permanent aktualisierten Rechtekonzept, welches einen unbefugten Zugriff auf die Fernwartungssoftware ausschließt. Nur angemeldete authentifizierte Mitarbeiter können die Fernwartung durchführen. Zudem wird die Fernwartung in real-time aufgezeichnet.

(4) Weitergabekontrolle

Die Fernwartung erfolgt im Rahmen einer End-to-End Session zwischen Kunden und den angemeldeten Sparkassenmitarbeiter. Ein Download von Kundendaten im Rahmen der Fernwartung ist ohne Kenntnis und Mitwirkung des Kunden technisch nicht möglich. Die technische Sicherheit hinsichtlich des Transports, der von der Fernwartung betroffenen Daten ist durch eine Verschlüsselung der Daten gewährleistet.

(5) Trennungsgebot

Die im Zusammenhang mit der Fernwartung bei der Sparkasse anfallenden Daten werden separat verarbeitet. Eine Verknüpfung mit den aktiven Daten des Kunden aus der sonstigen Geschäftsbeziehung findet nicht statt.

(6) Eingabekontrolle

Im Rahmen der Fernwartung erfolgt die Eingabekontrolle dadurch, dass die Wartung immer nur im Beisein und unter Beobachtung des Kunden eines von ihm hierzu ermächtigten Mitarbeiters (z.B. aus der IT) erfolgt. Bei „ändernden“ Zugriffen des Beraters der Sparkasse erfolgt ein revisionsssicherer Mitschnitt der Session.

(7) Verfügbarkeitskontrolle

Die Verfügbarkeitskontrolle erfolgt wie unter (6) zur Eingabekontrolle beschrieben. Aufgrund der real-time-Wartung hat der Kunde jederzeit Kenntnis über die Verfügbarkeit der ggf. von der Wartung betroffenen Daten.

Sonstige Pflichten der Sparkasse als Auftragsnehmer

Die Sparkasse wird die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften angemessen überwachen und kontrollieren.

Die Sparkasse hat einen Datenschutzbeauftragten bestellt und unterliegt hinsichtlich des Datenschutzes der Kontrolle durch das Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht.

Die Berater des EB-Teams sind gemäß § 5 BDSG auf das Datengeheimnis und Bankgeheimnis verpflichtet.

Die Sparkasse hält sich an die mit dem Kunden vereinbarten Regelungen und Weisungen. Sie wird dem Kunden die ihr bekannt werdende Datenschutz-Verstöße im Rahmen der Fernwartung mitteilen.

Wie können Sie das FastViewer-Programm nutzen?

1. Schritt: FastViewer starten und Verbindungsaufbau

Starten Sie Fastviewer nach telefonischer Aufforderung durch unseren Berater auf folgender Seite im Internet: www.sparkasse-sw.de

Unser Berater wird Ihnen nun via Telefon eine Sitzungsnummer mitteilen, die Sie bitte in das Feld „Sitzungsnummer“ des Anmeldefensters eingeben. Nach Klick auf "Verbinden" wird die Verbindung aufgebaut.

Gleichzeitig startet der Berater die Videoaufzeichnung und macht die FastViewer-Sitzung nachvollziehbar, da der gesamte Sitzungsablauf aufgezeichnet wird.

3. Schritt: Ihre Bildschirminhalte übertragen

Die Übertragung der Bildschirminhalte an den Berater erfolgt erst, wenn Sie die Erlaubnis erteilt haben.

In der Applikationsauswahl legen Sie fest, welche Applikationen und Elemente Ihres Bildschirms für den Berater sichtbar sind. Hier sind die aktuell geöffneten Applikationen aufgelistet. Sind mehrere Fenster einer Anwendung geöffnet, werden diese in einer aufklappbaren Baumstruktur unterhalb der Applikation dargestellt. Im oberen Bereich stehen Ihnen allgemeine Optionen zur Bildschirmübertragung zur Verfügung.

Setzen Sie das Häkchen bei der gewünschten Option, um die Übertragung für den Berater zu aktivieren.

Entfernen Sie das Häkchen bei einer Option, um sie für die Übertragung zu sperren.

Die Applikationsauswahl können Sie während der Sitzung in der FastViewer Sidebar jederzeit ändern.

4. Schritt: Den Fernzugriff einschalten

Für den Fernzugriff auf Ihren Rechner mittels Maus und Tastatur können Sie Ihrem Berater, wenn dieser Sie dazu auffordert bereits zu Beginn der Sitzung die Erlaubnis erteilen. Während der Sitzung können Sie den Fernzugriff jederzeit durch Drücken der Taste F11 der Tastatur aktivieren/deaktivieren.

5. Schritt: FastViewer beenden

Durch Klicken auf Schließen-Symbol können Sie **jederzeit** die FastViewer-Sitzung beenden.

Viel Spaß und viel Erfolg bei der Nutzung des FastViewer-Programms.

Ihre Sparkasse Schweinfurt