

# Sparkasse Bayreuth

Luitpoldplatz 11  
95444 Bayreuth  
Telefon: 0921/284-0  
Fax: 0921/284-50  
eMail: eb@sparkasse-bayreuth.de

## Kundenleitfaden

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

### PCvisit – was ist das?

Das PCvisit-Programm erlaubt es, die aktuellen Bildschirminhalte zweier über das Internet verbundener PCs wechselseitig in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing).

Mittels PCvisit unterstützt Sie unsere Electronic-Banking-Hotline bei Fragen zum Online-Banking noch komfortabler. Während Sie mit dem Berater telefonieren, kann er mit PCvisit 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.

### Sie entscheiden wann und wie der Zugriff auf Ihren PC erfolgt:

#### Verbindungsaufbau

Der Verbindungsaufbau zwischen Berater und Kunden-PC ist erst möglich, wenn Sie die Zustimmung erteilt haben. Dafür geben Sie die Fernwartungs-ID, die Ihnen unser Berater telefonisch mitteilt, in das PCvisit-Programm mittels Tastatur ein. Nach Abschluss der Fernwartung wird die Verbindung automatisch beendet.

#### Auswahl der sichtbaren Applikationen

Bitte stellen Sie vor Nutzung von PCvisit sicher, dass Sie alle Anwendungen und Daten schließen, die Ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll.

#### 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.

#### Beendigung jederzeit mit nur einem Klick möglich

Durch Klicken auf das Schließen-Symbol des PCvisit-Fensters kann eine PCvisit-Session von beiden Seiten jederzeit beendet werden. Eine weitere Möglichkeit die Fernwartung zu beenden, ist das Drücken der „F12-Taste“.

### PCvisit ist sicher, weil ...

zahlreiche Mechanismen den sicheren Einsatz von PCvisit garantieren.

#### Zufällige Sitzungsnummer für den Verbindungsaufbau

Damit eine Verbindung zwischen zwei PCs aufgebaut werden kann, muss der Session-Teilnehmer eine achtstellige Fernwartungs-ID eingeben, die ihm von seinem Gesprächspartner via Telefon mitgeteilt wird. Diese Nummer stellt sicher, dass die richtigen Partner miteinander verbunden sind. Sie wird zufällig erzeugt, gilt nur für eine Session und wird per SSL/TLS-Verschlüsselung ausgetauscht.

#### 256-Bit-Verschlüsselung verhindert das Abhören einer Session

Jede PCvisit-Sitzung ist mit einem 256-Bit AES Key verschlüsselt. Dies gilt in Fachkreisen als sicher.

#### Das PCvisit-Programm ist signiert

Das PCvisit-Programm ist mit dem Thwate Code Signing-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 PCvisit einsetzen.

#### Aufzeichnung der Fernwartungssitzung

PCvisit bietet die Möglichkeit, alle Fernwartungsaktivitäten aufzuzeichnen. Diese Möglichkeit wird von der Sparkasse Bayreuth nicht genutzt. Eine Speicherung und Nutzung der Daten erfolgt nicht.

#### Voraussetzungen für die Nutzung von PCvisit

- Windows 10 / 8.1 / 8 / 7 / Vista / XP
- Internetzugang (auch via Proxy) mit beliebigem Browser zum Starten des PCvisit-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: Zutrittskontrollsysteme der Sparkasse (Karte, etc.), den Schutz des Betriebsgeländes und der Zutrittswege mit Zäunen/Mauerwerk, Videoüberwachungsanlagen und Alarmanlagen vor unberechtigtem Zutritt, Sicherheitspersonal, und Protokollierung aller Zutritte außerhalb der Räume mit Publikumsverkehr.

### **(2) Zugangskontrolle**

Diese erfolgt unmittelbar durch den Kunden im Rahmen der PCvisit-Sitzung. Die Fernwartungsaktivität ist für den Kunden stets sichtbar. Bereits der Aufbau der Verbindung mittels PCvisit 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 "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 PCvisit schließen, die der Sparkassenberater nicht einsehen soll. 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.

### **(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.

### **(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 electronic-banking 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 Datenschutzverstöße im Rahmen der Fernwartung mitteilen.

## Wie können Sie das PCvisit-Programm nutzen?

### 1. Schritt: PCvisit starten und Verbindungsaufbau

Starten Sie PCvisit nach telefonischer Aufforderung durch unseren Berater auf folgender Seite im Internet: [www.sparkasse-bayreuth.de/fernwartung](http://www.sparkasse-bayreuth.de/fernwartung)

Unser Berater wird Ihnen nun via Telefon eine ID für die Fernwartung mitteilen, die Sie bitte in das Feld „Fernwartungs-ID“ des Anmeldefensters eingeben. Nach Klick auf "Starten" wird die Verbindung aufgebaut.

### 2. Schritt: Ihre Bildschirminhalte übertragen und Fernzugriff

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

**Wichtig:** Bitte schließen Sie vor Nutzung von PCvisit alle Anwendungen und Daten, die ihr Sparkassenberater nicht einsehen soll.

### 3. Schritt: PCvisit beenden

Durch Klicken auf das Schließen-Symbol oder Drücken der Taste „F12“ können Sie **jederzeit** die PCvisit-Sitzung beenden.

Ihre Sparkasse Bayreuth