Informationsblatt
Sicherheit mit dem pcvisit Private Server

Der pcvisit Private Server bietet Ihnen das Höchstmaß an Sicherheit.
Sie haben die Datenhoheit!

Warum?

Neben unzähligen technischen Sicherheitsvorkehrungen, verfügt der pcvisit Private Server über ein zusätzliches, entscheidendes Sicherheitsmerkmal: den Server-Standort.

Der pcvisit Private Server wird innerhalb Ihrer Infrastruktur, unter Ihrem Einfluss betrieben. Ergebnis:

- Mit dem pcvisit Private Server integrieren Sie Ihren eigenen Fernwartungsserver in Ihre IT-Infrastruktur. So haben Sie die Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit Ihrer Dienste selber im Griff: Somit erhöhen Sie die von pcvisit garantierte Verfügbarkeit von 98 Prozent auf ein Maximum.

- Ihre Kunden vertrauen Ihnen - mit einem eigenen pcvisit Private Server ist beim Online-Support definitiv kein Dritter mit im Spiel. Mit dem Server bleiben alle Daten die darüber fließen “im Haus” und liegen zu 100% in Ihrem Einflussbereich und Ihrer Verantwortung - was besonders wichtig ist, wenn Ihre Kunden mit sensiblen Daten arbeiten und auf maximal mögliche Sicherheit bestehen.

- Sie können problemlos mit Behörden und großen Unternehmen zusammenarbeiten, die aufgrund von gesetzlichen Vorgaben, Industriestandards, Compliance-Regeln u.ä. den Einsatz von Drittanbietern praktisch ausschließen.

- Außerdem kann dank eines pcvisit Private Servers auch in einem vom Internet abgetrennten Netzwerk die Fernwartungstechnologie von pcvisit - made in Germany - genutzt werden.

Version 21.10.2019

pcvisit Software AG · Manfred-von-Ardenne-Ring 20 · 01099 Dresden – Germany
Fon: +49 (0) 351 / 89 25 59 30 · Fax: +49 (0) 351/ 89 25 59 32 · info@pcvisit.de · www.pcvisit.de
Vorstand: Uwe Rummel, Helge Betzinger · Aufsichtsratsvorsitzender: Christian Daum
Amtsgericht Dresden HRB 26499

Der pcvisit Private Server wird komplett von der Außenwelt abgekapselt, so dass keinerlei externe Dienste genutzt werden und keine Daten nach außen abfließen können.

Dies betrifft die folgenden Funktionen:

- **Web-Links aus den pcvisit-Modulen** (z.B. FAQs, ...) werden standardmäßig geblockt und auf eine Warnseite des pcvisit Private Servers umgeleitet, um den Einsatz potentiell unzuverlässiger Techniken wie PHP zu vermeiden.

- **Profilbilder in den pcvisit Modulen** werden normalerweise mittels des externen Gravatar-Dienstes oder eines S3-Accounts bei Amazon Deutschland in Frankfurt zur Verfügung gestellt. Beim pcvisit Private Server ist diese Funktion standardmäßig deaktiviert. Falls verfügbar oder gewünscht, können Sie eine eigene S3-kompatible Lösung anbinden.

- **E-Mail-Versand** in der Nutzerverwaltung (Passwort-Reset u.ä.) und für Fernwartungsprotokolle kann zum Teil deaktiviert oder über eigene Mailserver umgeleitet werden. Für Testzwecke und zur schnellen Inbetriebnahme ist ein Account der Firma Postmark (postmarkapp.com) vorkonfiguriert.

Des Weiteren schützen die folgenden Maßnahmen Ihre Daten und die Daten Ihrer Kunden:

256-Bit AES (Advanced Encryption Standard) Verschlüsselung verhindert Lauschangriffe

Das symmetrische AES Verschlüsselungsverfahren (256-Bit Rijndael-Algorithmus) über mehrstufige Security Layer sorgt für eine „abhörsichere Leitung". Zusätzlich verhindert pcvisit während der gesamten Verbindungsdauer aktiv, dass die Daten von Dritten manipuliert werden können und sichert die Authentizität beider Seiten. Mit diesem hohen Sicherheitsstandard ist eine pcvisit Fernwartung so sicher wie Online-Banking.

Sichere Datenübertragung mit dem pcvisit Datei-Manager

Durch den auf FileZilla basierenden pcvisit Datei-Manager können Daten schnell, komfortabel und sicher übertragen werden. Natürlich erfolgt die Dateiübertragung ebenfalls 256 Bit AES-verschlüsselt

pcvisit Software AG · Manfred-von-Ardenne-Ring 20 · 01099 Dresden – Germany
Fon: +49 (0) 351 / 89 25 59 30 · Fax: +49 (0) 351/ 89 25 59 32 · info@pcvisit.de · www.pcvisit.de
Vorstand: Uwe Rummel, Helge Betzinger · Aufsichtsratsvorsitzender: Christian Daum
Amtsgericht Dresden HRB 26499

Verisign Zertifikate bestätigen Authentizität des Programmcodes

Die international anerkannte Stammzertifizierungsstelle Verisign hat pcvisit ein Code-Signierungs-Zertifikat ausgestellt. Damit wird sichergestellt, dass jedes pcvisit Modul auch tatsächlich die originale pcvisit Software ist. Bei jedem Download wird überprüft, ob der Programmcode der Originalsoftware entspricht und unverändert übertragen wird.

Eine Manipulation der übertragenen Software durch Dritte wird ausgeschlossen. Mit dem Code-Signierungs-Zertifikat erhalten Sie somit bei jeder pcvisit Fernwartung eine zusätzliche Sicherheit von einer neutralen Stelle.

Zertifikatgesicherte Kommunikation

Auch die Kommunikation zwischen den pcvisit-Modulen, Webbrowsern und Ihrem pcvisit Private Server werden durch Zertifikate abgesichert. So wird verhindert dass Angreifer sich durch eine sogenannte "Man-in-the-Middle" Attacke in der Kommunikation zwischen Server und Modul dazwischenschalten.

Sie können eigene Zertifikate installieren.

Integrierte Sicherheit im Supportablauf

Die pcvisit Adhoc-Fernwartung beginnt, nachdem der Kunde eine im Supporter-Modul per Zufallsgenerator erzeugte achtstellige Fernwartungs-ID in das Modul eingegeben hat. Erst nach der Eingabe der korrekten Fernwartungs-ID wird die Verbindung zwischen Kunde und Supporter aufgebaut.

Einmal auf einem PC installiert, ermöglicht Ihnen der Remote-Host beliebig häufig Fernzugriff auf diesen PC, ohne dass jemand vor Ort sein muss. Installierte Remote-Hosts erscheinen in der Host-Liste Ihres Supporter-Moduls und ein Doppelklick auf den jeweiligen Remote-Host startet sofort eine Fernwartung mit diesem PC.

Für die Sicherheit Ihrer Fernwartung sorgt das individuelle Fernwartungspasswort, welches frei wählbar ist oder automatisch generiert wird. Die Wahl treffen Sie! Komfortable Technik im Hintergrund zur Protokollierung Ihrer Fernwartung.

Für vollständige Nachvollziehbarkeit lassen sich die optionalen Funktionalitäten 'Fernwartungsprotokoll' und die 'Aufzeichnungsfunktion' einsetzen. Das Fernwartungsprotokoll protokolliert jeden Fernzugriff und wird in einem vom Supporter definierten Ordner auf dem Supporter-Server oder PC gespeichert.

pcvisit Software AG · Manfred-von-Ardenne-Ring 20 · 01099 Dresden – Germany
Fon: +49 (0) 351 / 89 25 59 30 · Fax: +49 (0) 351/ 89 25 59 32 · info@pcvisit.de · www.pcvisit.de
Vorstand: Uwe Rummel, Helge Betzinger · Aufsichtsratsvorsitzender: Christian Daum
Amtsgericht Dresden HRB 26499

Die Aufzeichnung erfolgt im standardisierten Flash-Format und kann somit problemlos abgespielt werden. Das Fernwartungsprotokoll protokolliert zusätzlich zum einfachen Logging Blickrichtungswechsel, Dateiversand, Fernsteuerung, Kommentare etc., was eine ausführliche Fernwartungsauswertung Ihrer erbrachten Leistungen ermöglicht.

Blickrichtungswechsel nur mit Erlaubnis

Vor Beginn einer Fernwartung können Sie, als Supporter einstellen und speichern, welcher Bildschirm nach Verbindungsaufbau gezeigt wird: der Supporter-Bildschirm oder der Kunden-Bildschirm. Durch die Verwendung der Supporterlaubnis wird dabei sichergestellt, dass die Blickrichtung nicht ohne Einwilligung des Supportkunden gewechselt werden kann. Der zum Zeigen aufgeforderte Teilnehmer muss – sofern die Supporterlaubnis aktiviert ist – dem Blickrichtungswechsel immer erst zustimmen. Ein versehentliches Zeigen des eigenen Bildschirms ist somit ausgeschlossen.

Über die Fensterauswahl (Auswahl zur Freigabe der übertragenen Anwendungen) wird zusätzlich sichergestellt, dass jeder Fernwartungsteilnehmer nur die für ihn bestimmten Informationen sieht.

Fernsteuerungsrechte nur mit Erlaubnis

Standardmäßig ist eine Fernsteuerung des Kunden-Systems erst nach einer Bestätigung durch den Kunden möglich. Erst nach dieser Bestätigung des Gegenübers kann der entfernte PC ferngesteuert werden. Jede Aktivität kann dabei über den bewegten Mauszeiger nachverfolgt werden.

Unsichtbare Manipulationen sind hierbei ausgeschlossen. Die laufende Fernsteuerung wird über ein aktiviertes Monitor-Symbol im Kunden-Modul angezeigt. Per Mausklick (Betätigen des NOT-AUS-Buttons) kann der Fernzugriff sofort abgebrochen werden.

Support-Hinweis mit Ihren AGB

Dank der Support-Hinweis Funktion bieten Supporter Ihren Kunden gleich zu Beginn der Fernwartung über das Startfenster des Kunden-Moduls transparent und fair Ihre Support-Bedingungen an. Ist die Option aktiviert, dann wird der Kunde nach Eingabe der Fernwartungs-ID noch einmal explizit um seine Erlaubnis gebeten, den Support zu beginnen. Diese Zustimmung wird im Fernwartungsprotokoll vermerkt und ist für den Supporter gegenüber dem Kunden jederzeit belegbar.

pcvisit Software AG · Manfred-von-Ardenne-Ring 20 · 01099 Dresden – Germany
Fon: +49 (0) 351 / 89 25 59 30 · Fax: +49 (0) 351/ 89 25 59 32 · info@pcvisit.de · www.pcvisit.de
Vorstand: Uwe Rummel, Helge Betzinger · Aufsichtsratsvorsitzender: Christian Daum
Amtsgericht Dresden HRB 26499