

Zugriff auf Anfrage

Für unsere Fernwartungen verwenden wir die Software **TeamViewer**. Für den einzelnen Supportanfragen wird den sogenannte „Quicksupport“ eingesetzt, welche es unsere Mitarbeiter ermöglicht sich direkt auf einen Rechner eines Mitarbeiters zu verbinden. Dies ist nur möglich, wenn der Mitarbeiter das Programm selbst starten und die angezeigte ID und das Temporäre Passwort durchsagt. Den Quicksupport von ACS/Infominds befindet sich Rechtsoben auf unsere Webseite „SUPPORT“



Unbeaufsichtigter Zugriff

Für den Zugriff direkt auf die Server verwenden wir ein eigene HOST-Version, welche nach einer Autorisierung beim Kunde auf die Server installiert wird. Im Gegensatz zum „Standard“ Host wo der Server von jeden welche die ID & Password kennt verwendet werden kann wurde dies bei der ACS-Version abgesichert.



ACS Only

Die Einstellungen sind mit Password abgesichert. In der Konfiguration ist die Firma ACS DATA SYSTEMS „gewhitelisted“. Dies bedeutet das nur Mitarbeiter, welche ein TeamViewer Account der Firma ACS haben

zugriff haben. Für das Login auf diesem Account ist die Zweifaktorauthentifizierung bzw. Single Sign On aktiv, um den Mitarbeiter zu identifizieren. Sogenannte Dritt Firmen haben kein Zugriff, ACS verwaltet die Einstellungen. Sämtliche Verbindungen werden Protokoliert.

Dritt Firmen

Möchten weitere Firmen auf den Server zugreifen, muss dies vom Kunde autorisiert werden und kann eine weitere Firma auf die Whitelist gesetzt werden. Dies funktioniert nur mit Firmen, welche eine TeamViewer Lizenz verwenden. Die interne Handhabung für diese Lizenz und deren Login obliegt diese Dritt Firma. ACS verwaltet die Einstellungen. Sämtliche Verbindungen werden Protokoliert.

Wenn der Kunde den Host selbst verwalten möchte, oder der Host von einer anderen Firma installiert und verwaltet wird, können wir uns verbinden haben aber keinen Einfluss auf die Sicherheitskonfiguration. ACS verwaltet hier die Einstellungen nicht, eine ACS-Version darf hier nicht eingesetzt werden.

Nach dem Aufbau einer Verbindung mit TeamViewer ist auch eine Anmeldung am Betriebssystem erforderlich. Es wird daher auch auf Hostsystemen empfohlen, hohe Sicherheitsrichtlinien einzuhalten, indem Administratoren mit komplexen Passwörtern authentifiziert werden. Alle Verbindungen werden protokolliert.

Alle Teamviewer verbindungen werden protokolliert

<https://www.teamviewer.com/>