

A blurred background image of a man's face with a beard and glasses, looking directly at the camera. In the foreground, a single finger is shown with a clear fingerprint. A dark red speech bubble is positioned in the upper right corner.

**Sicherheit auf  
allen Ebenen**

# Das Netviewer Sicherheitskonzept

Netviewer nimmt das Thema Sicherheit ernst. Durchdachte Konzepte auf Architektur- und Anwendungsebene sowie beim Datenschutz sorgen für eine unbedenkliche Anwendung der Netviewer-Lösungen. Das bestätigen nicht nur unsere über 16.000 Kunden sondern auch Zertifikate unabhängiger Organisationen.

**netviewer**

# Netviewer-Lösungen versprechen nicht nur hohe Qualität und Leistung, sondern sind von Anfang bis Ende durchdacht und sicher.

Gutachten von im Bankensektor tätigen IT-Dienstleistern wie der **Fiducia IT AG** oder der **GAD eG** sowie die **OPDV-Freigabe der Sparkassen Finanz Informatik** bestätigen den hohen Sicherheitsstandard der Netviewer-Produkte. Alle aktuellen Lösungen basieren auf den Erfahrungen der **Common Criteria** Zertifizierung von Netviewer onezone<sup>TS</sup> Version 5.1 durch das ‚Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik‘ (**BSI**).

Drei Sicherheitsebenen sorgen für ein Höchstmaß an Sicherheit beim Einsatz von Netviewer Lösungen. Auf der ersten Ebene schützt die eingesetzte Architektur durch gegenseitige Authentifizierung und Verschlüsselung den Datenaustausch vor Missbrauch. Auf der zweiten Ebene erhalten Nutzer die Kontrolle über Konfiguration und Betrieb der Lösungen. Die dritte Ebene sorgt für den Schutz der Privatsphäre, so dass Anwender stets die Kontrolle über Ihre Daten behalten.

## **Ebene 1: Architektur – weit voraus geplant**

**Zufällige Nummer für Verbindungsaufbau** – Der Netviewer-Server erzeugt für jede Sitzung eine zufällige neunstellige Sitzungsnummer. Nach Eingabe durch die Teilnehmer verbinden sich die beteiligten Rechner darüber. So wird sichergestellt, dass nur berechnete Partner miteinander kommunizieren.

**Sichere Server-Infrastruktur** – Netviewer unterhält eine global verteilte Server-Infrastruktur. Redundante Server und das Prinzip der Lastverteilung sorgen für eine hohe Verfügbarkeit und sichere Verbindungen. An jeder Online-Kommunikation sind zwei getrennte Server beteiligt. Ein Vermittlungsserver für den „abhörsicheren“ Verbindungsaufbau zwischen den Sitzungsteilnehmern sowie ein Kommunikationsserver, der den eigentlichen Datenstrom verschlüsselt.

## **Verschlüsselungsstandards wie beim Online-**

**Banking** – Die Kommunikation der Netviewer Clients mit dem Netviewer Server ist durch SSL/TLS gesichert. Dabei kommt ein 2048-Bit RSA-Zertifikat zum Einsatz. Sitzungsdaten der Netviewer Clients werden mit 256-Bit langen AES Schlüsseln abgesichert. Das entspricht der SSL-Qualität beim Online-Banking und damit den höchsten Sicherheitsstandards. Ausgetauschte Daten können somit weder mitgelesen noch modifiziert werden.

**Die Netviewer-Software ist signiert** – Das VeriSign-Zertifikat garantiert die Original-Herkunft. So können die Teilnehmer sicher sein, dass die Software direkt von Netviewer kommt und kein Dritter Änderungen durchgeführt hat.

## **Ebene 2: Der Anwender entscheidet**

**Individuelle Konfiguration der Programme** – Im MyNetviewer Kundenportal konfigurieren Sie die Programme. Ganz nach Ihren Wünschen hinterlegen Sie auf Anwenderebene individuelle Profile.

**SaaS oder On-Premise** – wie es Ihre IT-Richtlinien erfordern. Entscheiden Sie selbst, ob Sie Netviewer als SaaS-Lösung (Software as a Service) über unsere leistungsfähigen Server laufen lassen oder in Ihrem

eigenen Rechenzentrum betreiben. Mit einem eigenen Server lässt sich Netviewer problemlos in eine vorhandene Systemlandschaft und IT-Infrastruktur einbinden. So können Sie Sitzungen direkt aus Anwendungen wie Helpdesk- oder CRM-Systemen starten.

### **Ebene 3: PRIVACY – Schutz der Privatsphäre**

**Blickrichtungswechsel nur nach Erlaubnis** – Nach dem Verbindungsaufbau ist zunächst nur der Bildschirm des Beraters bzw. des Moderators zu sehen. Ein Blickrichtungswechsel auf den Bildschirm eines Sitzungsteilnehmers erfordert dessen explizite Zustimmung.

**Keine Fernsteuerungsrechte ohne Freigabe** – Wer den Bildschirm seines Sitzungspartners sieht, hat zunächst keinen Zugriff auf dessen Rechner. Entsprechende Rechte muss derjenige, der seinen Bildschirm zeigt, explizit einräumen. Durch Drücken der F11-Taste lassen sich diese Rechte jederzeit wieder entziehen.

#### **Auf einen Blick**

Die Netviewer Technologie bietet Sicherheit auf der ganzen Linie.

#### **Architekturebene**

- Logische Trennung von Vermittlungs- und Kommunikations-Server
- TLS mit einem 2048 Bit RSA-Schlüssel wird zur Authentifizierung und zur Verschlüsselung verwendet.
- AES Verschlüsselungsmechanismus mit 256-Bit Schlüssellänge sichert den Datenaustausch

#### **Anwendungsebene**

- Individuelle Programmkonfiguration, um beispielsweise nur ausgewählte Applikationen zu übertragen
- Deaktivierung einzelner Funktionen wie die Fernsteuerung

#### **Privacyebene**

- Blickrichtungswechsel – Bildschirmeinsicht erst nach Bestätigung einer Sicherheitsabfrage
- Applikationsauswahl – nur explizit freigegebene Anwendungen sind für Sitzungspartner sichtbar

**Auswahl der sichtbaren Applikationen** – Über die Applikationsauswahl können die Anwendungen freigegeben werden, die der Sitzungspartner sehen darf. Mit eingeschlossen sind auch die Taskleiste oder Bildschirmhintergrund. Ein Rückschluss auf andere Programme ist damit ausgeschlossen.

**Vollständige Revisionsicherheit** – Dank der Aufzeichnungsfunktion lassen sich sämtliche Arbeitsschritte wie Änderungen an Systemeinstellungen oder Zugriffsrechten bei einem Support-Kunden dokumentieren und nachvollziehen.

**Beendigung jederzeit mit nur einem Klick** – Durch Klicken auf den Beenden-Button im jeweiligen Bedienpanel oder auf das Schließen-Symbol des Netviewer-Fensters lässt sich eine Sitzung von beiden Seiten jederzeit beenden.

#### **Referenzen**

Unsere Software-Lösungen wurden von unabhängigen Organisationen wie der Sparkassen Finanz Informatik, der Fiducia IT AG und der GAD eG als sicher und unbedenklich erklärt. Erfahrungen der Common Criteria Zertifizierung durch das ‚Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik‘ (BSI) für Netviewer onezone<sup>TS</sup> Version 5.1 sind in die Nachfolgeprodukte eingeflossen. Bereits über 1.000 Banken und Versicherungen, 18 der 30 DAX-Unternehmen sowie viele kleine und mittelständische Unternehmen setzen auf unser Sicherheitskonzept:



**netviewer**

# Einfacher, schneller und bequemer.

## Kommunizieren mit Netviewer

Sehen Sie auf einen Blick, wie Netviewer  
Ihren Geschäftsalltag produktiver macht.



### **Präsentieren Sie online und mit direktem Feedback**

Kunden neue Produkte live vorführen, Kollegen  
auf den neuesten Stand bringen



### **Tauschen Sie sich im Team aus**

Von der ganzen Welt aus mit Kollegen zusammen-  
kommen, Vorgänge effizienter planen



### **Arbeiten Sie gemeinsam an Dokumenten**

Teamwork ist gefragt – Ändern und Anpassen  
von Unterlagen



### **Führen Sie Seminare und Schulungen durch**

Weiterbildungen und Workshops – dezentral und interaktiv



### **Heben Sie Ihren Support auf die nächste Stufe**

Zukunftsweisender Kundendienst und Unterstützung  
für Ihre Mitarbeiter



### **Warten Sie Rechner und Server aus der Ferne**

Sicher, schnell und komfortabel die gesamte Technik  
im Griff haben

#### **Deutschland (Headquarter)**

Netviewer AG · Erzbergerstraße 117 · 76133 Karlsruhe

Tel. +49 (0) 721 35 44 99-400

Fax +49 (0) 721 35 44 99-300

[info@netviewer.com](mailto:info@netviewer.com)

[www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)

**netviewer**