

TeamViewer Nutzungshinweise

Sehr geehrte Damen und Herren,

bitte lesen Sie sorgfältig die folgenden Hinweise zur Verwendung der Fernwartungssoftware „TeamViewer“. ImageWare kann erst nach schriftlicher Bestätigung dieser Nutzungshinweise die geplante Fernwartung an Ihrem PC vornehmen. Sie erhalten daraufhin einen Link von uns, der es nur ImageWare Mitarbeiter*innen ermöglicht, sich auf den PC einzuwählen (nach Bekanntgabe der individuellen ID).

Allgemein

TeamViewer umgeht oder durchbricht keine Firewalls. Genutzt werden lediglich die freigegebenen Zugänge, die für eine Kommunikation eines Browsers mit dem Internet notwendig sind. Ggf. müssen Sie die Nutzung von TeamViewer in Ihrem Anti-Virus Programm freigeben. Bitte stellen Sie die Freigabe im Voraus sicher. Es stehen dem/r Technikerin die gleichen Rechte auf dem eingewählten PC zur Verfügung, die im jeweiligen Windows Benutzerprofil festgelegt sind. Bitte bedenken Sie, dass, falls eine BCS-2 Neuinstallation notwendig ist, evtl. **Administrationsrechte** benötigt werden.

Voraussetzungen

Der PC, auf dem BCS-2 verwendet wird, benötigt einen **Internetzugang**. Sollte eine Fernwartungssitzung aufgrund eines Scannerproblems notwendig sein, muss dieser **eingeschaltet** und die mitgelieferten **Kalibrierungsvorlagen** vorhanden sein.

Sie können dem/r Techniker/in jederzeit bei der Arbeiten zusehen, da wir die Funktion „deaktivieren des Anzeigegerätes“ nicht verwenden werden. Wir versichern selbstverständlich, Ihre persönlichen Daten oder internen Verzeichnisse (lokal oder Intranet) nicht einzusehen, sofern dies nicht für eine Fehleranalyse notwendig ist. Dies geschieht wenn nur auf Nachfrage unseres/r Technikers/in und in Anwesenheit einer Person auf Ihrer Seite.

Sollte es notwendig sein, einen Scanner einzukalibrieren, bzw. Testscans oder ähnliches zu produzieren, sind wir auf Ihre Mitarbeit angewiesen. Sorgen Sie bitte dafür, dass immer jemand zur Verfügung steht, um uns in solchen Fällen zu assistieren.

Durchführung

Nach Bestätigung der Nutzungshinweise erhalten Sie eine kleine Datei, die Sie bitte auf der zu wartenden Arbeitsstation ausführen. Diese Datei wird nur ausgeführt, sie installiert sich weder als Programm, noch in der Windows-Registrierungsdatenbank und **muss nach durchgeführter Wartung gelöscht werden**. Ihnen wird eine ID angezeigt, die Sie unserem/r Techniker/in per Mail oder am Telefon mitteilen. Das Passwort wird Ihnen nicht angezeigt, es ist nur dem/r Techniker/in bekannt und garantiert so, dass sich kein Fremder einwählen kann.

Gerne können wir Ihnen parallel zur Fernwartungssitzung am Telefon erklären, was wir genau prüfen bzw. warum wir welche Schritte vornehmen. Sollten Sie keine telefonische Begleitung des Wartungsvorganges wünschen, sollten Sie dennoch sicherstellen, dass ein/e Ansprechpartner/in am Gerät für uns vorhanden ist.

Hinweis

Es kann vorkommen, dass die Verbindung während einer Fernwartungssitzung mehrfach abreißt. Grund dafür ist meist die Internetverbindung bzw. die Verbindung zum TeamViewer Server. Bitte haben Sie dafür Verständnis.

Sollten Sie noch Fragen bezüglich des Fernwartungsvorganges oder zu TeamViewer haben, können Sie sich gerne an den ImageWare Support wenden. Unsere Kontaktdaten: support@imageware.de oder telefonisch unter der + 49 228 - 96 98 5 11.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr ImageWare Support-Team.

Vom Nutzenden auszufüllen

Die Nutzungshinweise werden hiermit akzeptiert:

Institution/Firma

Stempel

Name (lesbar)

Unterschrift