

## Hinweise zur Einsatz der Fernwartungssoftware „*fastviewer*“

### „*Fastviewer*“ als Unterstützung bei technischen Problemen:

Das Supportteam im Umweltministerium kann Sie mit Hilfe der Fernwartungssoftware „*fastviewer*“ bei Problemen mit dem **eAntrag** (Elektronische Antragstellung) unterstützen. *fastviewer* ist eine Fernwartungssoftware, die es dem Supportteam ermöglicht, bei Problemen mit dem **eAntrag** über das Internet direkt auf Ihren Rechner mit dem Antrag visuell zuzugreifen.

### Wie wird der *Fastviewer* bei technischen Problemen konkret genutzt?

1. Sie setzen sich bei technischen Problemen zuerst **telefonisch** mit unserem Support in Verbindung.
2. Stellt sich im Laufe des Gesprächs heraus, dass das Problem nur durch Visualisierung auf Ihrem PC zu umschreiben bzw. zu lösen ist, können Sie sich auf den Einsatz von *fastviewer* einigen.
3. Dazu müssen Sie den kostenfreien Fastviewer unter folgendem Link herunterladen:  
<https://www.buergerdienste-saar.de/asdigital/download/fastviewer/FastClientMUV.exe>
4. Nach erfolgreichem Download erscheint ein Bildschirmfenster zur Eingabe einer Sitzungsnummer, die Sie von Ihrem Support-Partner im MUV erhalten. Diese Daten werden benötigt um eine Verbindung zu Ihrem PC herzustellen.
5. Nun wird eine Verbindung hergestellt und Ihr Support-Partner kann auf Ihren PC zugreifen.
6. Sie können die Sitzung jederzeit durch Betätigen der **F11**-Taste unterbinden bzw. die Verbindung sofort durch Mausklick komplett trennen.
7. Eine erneute Verbindungsaufnahme ist erst wieder nach telefonischer Kontaktaufnahme und Weitergabe einer neuen ID(Nr.) möglich.

### Der Support ist erreichbar unter:

**0681/501-4093**, Herr Dickmann, Mail: [p.dickmann@umwelt.saarland.de](mailto:p.dickmann@umwelt.saarland.de)

Oder Sie wenden sich an Ihre/n Sachbearbeiter/in.

*fastviewer* wird ausschließlich eingesetzt, um Sie in der Bedienung der Anwendung **eAntrag** zu unterstützen. Eine weitergehende Unterstützung auf System- bzw. Betriebssystemebene ist dem Supportteam aus datenschutzrechtlichen Gründen untersagt.

### **Anmerkung zur Sicherheit und zum Datenschutz**

Die Kommunikation zwischen Ihnen und dem Supportteam im Umweltministerium erfolgt ausschließlich durch eine 256-Bit Verschlüsselung über einen *fastviewer*-Kommunikationsserver, der sich im Landesbereich befindet. (IT-DLZ: IT-Dienstleistungszentrum).

*fastviewer* wurde vom **TÜV-Süd** als sichere, flexible und einfache Lösung für die Online-Kommunikation und Fernwartung von Firmen aus allen Wirtschaftszweigen, sowie Banken und öffentlichen Einrichtungen zertifiziert (Stand: 19.5.2015).

Weitere Informationen zum Produkt *fastviewer* können unter dem LINK: [www.fastviewer.com](http://www.fastviewer.com) eingesehen werden.