

---

## Beratung und Hilfe

---

### Technisches Anforderungsprofil für die Nutzung der Online-Beratungsplattform „Beratung & Hilfe“

#### 1. Hardware

Die Online-Beratungssoftware der Caritas ist eine webbasierte Software. Zur Nutzung benötigen Sie ein internetfähiges Endgerät wie z. B. einen PC, Laptop oder ein Tablet oder Smartphone sowie eine stabile Internetverbindung. Geeignet sind DSL, Kabel- oder sonstige Breitbandanschlüsse, sowie LTE. Die Internetgeschwindigkeit sollte mindestens 2 Mbit/s betragen, damit es zu keinen Verzögerungen kommt.

#### 2. Software

Die Online-Beratungsplattform ist eine responsive (passt sich an Bildschirmauflösung des Endgerätes an) Webanwendung, die die Programmiersprache Javascript nutzt. Für den Zugang zur Plattform benötigen Sie einen Webbrowser. Eine App oder ein Programm muss daher nicht installiert werden.

Leider verhalten sich die verschiedenen Browser in der Darstellung von Inhalten teilweise unterschiedlich. Die Online-Beratungsplattform wurde auf die Einhaltung der gängigen Webstandards (HTML5, CSS3) ausgelegt. Das Nutzungserlebnis ist daher bei „standardkonformen“ Browsern am besten:

- Die Plattform wird für **Mozilla Firefox, Browser der Chromium-Familie (z. B. Google Chrome, Microsoft Edge Chromium) und Apple Safari**, sowie Android Browser und mobile Safari auf mobilen Endgeräten, entwickelt. Auf diesen Browsern wird Funktion und einwandfreie Darstellung der Inhalte getestet.
- Der **Internet Explorer wird nicht unterstützt, eine Nutzung der Online-Beratungsplattform ist nicht möglich.**
- Auch die Nutzung auf weiteren Browsern, bspw. Opera oder auf anderen internetfähigen Endgeräten wie Spielekonsolen oder Smart-TVs wird nicht unterstützt.

#### Wichtig:

- ***Es muss immer die aktuellste Browserversion des jeweiligen Anbieters installiert sein. Prüfen sie daher Ihre Browser regelmäßig auf Updates.***
- ***JavaScript muss eingeschaltet sein.***

#### **Anforderungen Video-Call**

Um eine sogenannte Ende-zu-Ende-Verschlüsselung sicherstellen zu können, gibt es folgende Vorgaben:

- ***Browser der Chromium Familie*** (z. B. Google Chrome oder Microsoft Edge Chromium) ***in einer Version 83 und neuer***
- ***Firefox oder Apple Safari Browser auch in der mobilen Version sind gesperrt, der Video-Call kann nicht gestartet werden,*** da diese Browser keine Ende-Zu-Ende Verschlüsselung unterstützen.

### 3. Firewall/Proxy

Der Zugang zur Plattform erfolgt ausschließlich SSL-verschlüsselt. **Port 443 (https) und ggf. die URL (<https://beratung.caritas.de>) müssen daher freigeschaltet sein.**

### 4. Dateianhänge

Über die Online-Beratungsplattform können Berater\_innen und Ratsuchende Dateianhänge austauschen. Aktuell sind die Dateitypen Microsoft Word, Excel, Adobe PDF sowie die Bildformate jpg und png zugelassen. Da diese Dateitypen potentiell schädliche Inhalte (v.a. sog. Makroviren) enthalten können, ist ein **aktuell gehaltener Virenschutz zumindest auf Windows-PCs Pflicht**. Die Sicherheit kann erhöht werden, wenn das **Ausführen von „aktiven Inhalten“ bei Office-Dokumenten abgeschaltet** wird.

### Impressum

Deutscher Caritasverband e.V.  
Referat Online-Beratungsplattform  
Antje Markfort  
Karlstr. 40  
79104 Freiburg  
Tel.: 0761 200-873  
E-Mail: antje.markfort@caritas.de

Stand: März 2022