

Regelungen für Wartungs- und Reparaturarbeiten

Stand: Bonn, den 18. Januar 2005

Version 1.1

I. Einleitung

- (1) Als vorbeugende Maßnahme, um die IT vor Störungen zu bewahren, ist die ordnungsgemäße Durchführung von Wartungsarbeiten von besonderer Bedeutung. Die rechtzeitige Einleitung von Wartungsarbeiten und die Überprüfung ihrer Durchführung ist durch eine zentrale Stelle wahrzunehmen (z. B. Beschaffungsstelle). Die Wartungsarbeiten sind von vertrauenswürdigen Firmen/Personen oder eigenem Personal durchzuführen. Die Hinweise des Herstellers müssen dabei unbedingt beachtet werden.
- (2) Für jedes IT-System sollte dokumentiert werden, wann es gewartet wurde und welche Fehler dabei behoben wurden. Dafür ist das vorhandene Geräte-Managementsystem zu benutzen. Mit diesem System können außerdem anstehende Arbeiten für Wartungs- und Reparaturarbeiten geplant und durchgeführte Arbeiten dokumentiert werden.
- (3) Die folgenden Regelungen gelten nur für die IT-Systeme, die durch den internen Benutzer-Service administriert werden.

II. Regelmäßige Reinigung von IT-Geräten

- (1) Die zentralen IT-Systeme (Server, Netzkomponenten) des Hausnetzes werden in klimatisierten Räumen betrieben. Deshalb kommt es hier nur zu einer minimalen Staumentwicklung/Staubbelastung. Wartungsarbeiten an diesen Systemen können damit in größeren Abständen stattfinden.
- (2) Auf eine regelmäßige Reinigung der Arbeitsplatz-Rechner wird seitens des Benutzer-Service verzichtet, da der Aufwand einer regelmäßigen Reinigung aller Arbeitsplatz-Rechner an dieser Stelle in keinem Verhältnis zum Nutzen steht. So stehen z. B. eine Vielzahl von Ersatzgeräten im Reparaturfall zur Verfügung, so dass den Mitarbeitern innerhalb kurzer Zeit geholfen werden kann. Darüber hinaus unterliegen die Geräte einer gewissen Abschreibungsfrist, nach der sie ausgesondert werden.
- (3) Für die "äußerliche" Reinigung der Client-Systeme (insbesondere Tastatur) ist der Benutzer selbst verantwortlich. Die hierfür notwendigen Reinigungsmittel stehen an der Materialausgabe zur Verfügung.
- (4) Notwendige Reinigungsarbeiten an Netzwerkdruckern werden durch den Benutzer-Service entschieden und erledigt.

III. Wartungs- und Reparaturarbeiten im Hause

- (1) Stellt ein Benutzer Unregelmäßigkeiten an seinem Arbeitsplatz-Rechner fest, dann ist zunächst der Benutzer-Service (Hotline 111) zu verständigen. Dieser veranlasst alles Weitere und stellt dem Benutzer gegebenenfalls ein Ersatzgerät zur Verfügung.
- (2) Bei fehlerhaften Geräten wird zunächst an zentraler Stelle geprüft, ob die Abschreibungsfrist der Geräte überschritten wurde und eine Wartung bzw. Reparatur noch wirtschaftlich ist. Ist eine solche Wartung oder Reparatur wirtschaftlich, wird diese beauftragt oder durch eigenes Personal ausgeführt.
- (3) Müssen die Wartungs- und Reparaturarbeiten im Hause von Externen durchgeführt werden, sind diese von fachkundigen Mitarbeitern zu beaufsichtigen. Die Wartungstechniker dürfen keine unkontrollierten Zutrittsrechte auf Daten erhalten, Passwörter dürfen ihnen nicht zur Kenntnis gelangen. Lässt sich das jedoch nicht vermeiden, so müssen die entsprechenden Passwörter nach Beendigung der Wartungsarbeiten seitens des Benutzer-Service wieder geändert werden. Nach Abschluss der Wartungs- und Reparaturarbeiten ist eine Prüfung der ordnungsgemäßen Funktion des IT-Systems durch den Benutzer-Service durchzuführen.

- (4) Wartungsarbeiten an zentralen Netzkomponenten werden den Mitarbeitern seitens des Benutzer-Service rechtzeitig per E-Mail oder im Intranet angekündigt.

IV. Wartungs- und Reparaturarbeiten außer Haus

- (1) Müssen IT-Systeme außer Haus repariert werden, ist zunächst zu prüfen, welche Daten sich auf der Festplatte befinden. Handelt es sich um sensible Daten (Einstufung maximal VS-NfD, firmenvertrauliche Daten, Personaldaten) oder Daten die eindeutige Rückschlüsse auf das Unternehmen zulassen, dann ist die Festplatte mit dem vorhandenen Lösch-Programm zu löschen oder auszubauen. Kann sicher ausgeschlossen werden, dass sich keine derartigen Daten auf der Festplatte befinden, kann auf die beschriebenen Maßnahmen verzichtet werden.
- (2) Ist in einem IT-System die Festplatte defekt, ist analog zu (1) zunächst bei sensiblen Daten ein Löschversuch mit dem vorhandenen Lösch-Programm zu versuchen. Scheitert dieser, so ist die Festplatte unabhängig von ihrer Garantiezeit zu vernichten und durch eine neue zu ersetzen.

V. Fernwartung

- (1) Die Nutzung einer Fernwartung ist grundsätzlich untersagt.