

Arbeitsrichtlinie Fernwartung

VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft

Klassifikation: Intern

Version 21.0

Dokumenteneigenschaften

Titel	Arbeitsrichtlinie Fernwartung
Version	21.0
Geltungsbereich	Siehe Geltungsbereich Richtlinie Informationssicherheit
Erstmalige Freigabe	02.10.2020
Verabschiedet durch	Daniel Fürdauer (Informationssicherheitsbeauftragter)
Klassifikation	Intern
Verantwortlicher Verantwortliche Abteilung	Daniel Fürdauer Datenschutz und Informationssicherheit
Fachlicher Ansprechpartner	Daniel Fürdauer (daniel.fuerdauer@vav.at)
Letztes Review	November 2021

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Beschreibung der Änderung	Ersteller
20.0	02.10.2020	Erstellung in Anlehnung an die entsprechende Arbeitsrichtlinie der VHV in der Version 19.0.	Daniel Fürdauer
21.0	26.11.2021	Review ohne Änderungen	Daniel Fürdauer

Hinweis zur Schreibweise

Die verwendete männliche Sprachform dient der leichteren Lesbarkeit und meint immer alle Geschlechter (m/w/d). Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

INHALTSVERZEICHNIS

Inhaltsverzeichnis	3
1. Einleitung	4
2. Abgrenzung.....	4
3. Grundsätzliche Anforderungen	4
3.1. Sonderregelungen.....	4
4. Technische Anforderungen.....	5

1. EINLEITUNG

Dieses Dokument beschreibt die allgemeinen und technischen Anforderungen, die im Rahmen einer Fernwartung, z. B. aus Wartungs- und Supportzwecken, zu berücksichtigen sind. Wird die Fernwartung nicht sorgfältig geplant und durchgeführt, kann nicht nur die Sicherheit eines IT-Systems, sondern aller IT-Systeme gefährdet sein.

2. ABGRENZUNG

Unter Fernwartung wird der Support durch externe Dienstleister über das Internet verstanden. Nicht Inhalt dieser Richtlinie sind dauerhafte Anbindungen, wie z. B. Routerverbindungen zu externen Netzen. Hierzu ist die Arbeitsrichtlinie Kommunikationssicherheit zu beachten.

3. GRUNDSÄTZLICHE ANFORDERUNGEN

Der Zugriff auf Daten der VAV ist auf das absolute Minimum zu beschränken. Ebenfalls darf der Zugriff nur mit den zwingend erforderlichen Rechten ausgeführt werden.

Für jede Fernwartungssitzung ist eine Dokumentation zu erstellen. Folgende Angaben sind mindestens zu dokumentieren:

- Grund der Fernwartung,
- Verantwortlicher und Durchführender der Fernwartung,
- Beginn der Fernwartung,
- Aktivitäten während der Fernwartung,
- Ende der Fernwartung.

Die Fernwartungssitzung darf nur nach Freischaltung durch die VAV erfolgen und ist nach Abschluss der Arbeiten unmittelbar durch die VAV zu beenden.

Eine Fernwartung darf grundsätzlich erst nach Abschluss entsprechender Verträge erfolgen. Insbesondere ist ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AV) erforderlich, wenn ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann. Hierzu sind möglichst die Muster der Stabstelle Datenschutz und Informationssicherheit zu verwenden. Die AV ist der Stabstelle Datenschutz und Informationssicherheit rechtzeitig zur Prüfung vorzulegen.

3.1. Sonderregelungen

Bei externen Dienstleistern kann es Sonderregelungen geben. Diese müssen mit dem externen Dienstleister schriftlich vereinbart werden und mit dem Informationssicherheitsbeauftragten der VAV abgestimmt sein.

4. TECHNISCHE ANFORDERUNGEN

Folgende technische Anforderungen sind bei der Anbindung externer Dienstleister zum Zwecke der Fernwartung zu beachten:

- Die Anbindung darf nur verschlüsselt nach den Vorgaben der Arbeitsrichtlinie Kryptographie erfolgen.
- Die Fernwartung ist während der Dauer zu überwachen und muss zu jederzeit durch die VAV abgebrochen werden können.
- Aus der Fernwartung darf nicht ausgebrochen werden, d.h. weitere Verbindungen zu anderen IT-Systemen sind zu unterbinden.
- Es ist zu gewährleisten, dass kein Schadcode während der Fernwartung in das Netz oder auf die IT-Systeme der VAV gelangt.