

# **Management von Fernwartung und Fernzugang**

**- Konzept -**

## Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Prüfung und Freigabe .....                                      | 2  |
| Änderungshistorie .....   | 3  |
| Dokumentensteuerung und Verteilerkreis .....                    | 4  |
| 1 Ziel und Zweck .....  | 6  |
| 2 Geltungsbereich .....   | 6  |
| 3 Verantwortlichkeiten für das Management dieser Regelung ..... | 6  |
| 4 Begriffe .....  | 6  |
| 5 Management von Fernwartung und Fernzugang .....               | 7  |
| 5.1 Änderungsmanagement .....                                   | 7  |
| 5.2 Planung .....   | 8  |
| 5.2.1 Allgemeines .....   | 8  |
| 5.2.2 Risikomanagement .....                                    | 9  |
| 5.2.3 Ressourcen .....  | 10 |
| 5.2.4 Beschaffung .....   | 10 |
| 5.2.5 Datenschutz und Arbeitnehmerrechte .....                  | 10 |
| 5.2.6 Informationssicherheitsvorfall .....                      | 11 |
| 5.2.7 Schulung und Unterweisung .....                           | 11 |
| 5.3 Umsetzung .....   | 12 |
| 5.3.1 Allgemeines .....   | 12 |
| 5.3.2 Vergabe von Berechtigungen .....                          | 12 |
| 5.3.3 Änderung und Sperrung von Berechtigungen .....            | 12 |
| 5.3.4 Administration und Konfiguration .....                    | 13 |
| 5.3.5 Release-, Update- und Patchmanagement .....               | 13 |
| 5.3.6 Anforderungen an die Fernwartung .....                    | 14 |
| 5.3.6.1 Fernwartung durch Dritte .....                          | 14 |
| 5.3.7 Notfallplanung .....                                      | 15 |
| 5.4 Überwachung .....   | 16 |
| 5.4.1 Allgemeines .....   | 16 |
| 5.4.2 Maßnahmen der Überwachung .....                           | 16 |
| 5.5 Aufrechterhaltung und Verbesserung .....                    | 17 |
| 5.5.1 Allgemeines .....   | 17 |
| 5.5.2 Maßnahmen der Aufrechterhaltung und Verbesserung .....    | 17 |
| 6 Sanktionen .....  | 18 |
| 7 Referenzierte Dokumente .....                                 | 18 |