

Richtlinie für Störungen und Ausfälle

Einleitung

Diese Richtlinie regelt den Umgang mit Störungen und Ausfällen von IT-Systemen bei der w3 GmbH.

Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für die gesamte IT-Infrastruktur der w3 GmbH und gilt für alle Standorte der w3 GmbH.

Diese Richtlinie verpflichtet alle Beschäftigten der w3 GmbH zur Einhaltung der hier festgelegten Pflichten und Vorgaben.

Ziele

Diese Richtlinie soll dazu beitragen, dass die Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit von Informationen der IT-Infrastruktur der w3 GmbH gewährleistet ist.

Grundsätze

Die IT-Infrastruktur der w3 GmbH umfasst ausnahmslos alle Geräte, die auf elektronischem Wege Informationen verarbeiten, übertragen oder speichern wie z.B. Arbeitsplatz-PCs, Server, Drucker, Speichermedien, Telefone, Fax-Geräte, mobile Telefone, Smartphones, Tablet-PCs u.ä.

Eine Störung ist eine Situation, in der Prozesse oder Ressourcen der w3 GmbH nicht wie vorgesehen funktionieren. Die dadurch entstehenden Schäden sind als gering einzustufen. Die Beseitigung einer Störung kann im allgemeinen Tagesgeschäft vorgenommen werden.

Ein Ausfall liegt vor, wenn ein Teil oder Teile der IT-Infrastruktur ihre Funktionsfähigkeit verloren haben.

Meldung

Störungen und Ausfälle beeinträchtigen die Funktionsfähigkeit des Unternehmens und können zu Kosten und weiteren Schäden führen. Wenn Störungen und Ausfälle nicht oder zu spät gemeldet werden, kann diese zu Folgeschäden führen, die zu vermeiden sind.

Um Störungen und Ausfälle schnell beheben zu können, ist eine unverzügliche Meldung entsprechender Vorfälle notwendig.

Jeder Mitarbeiter meldet mögliche Störungen und Ausfälle an einen Administrator. Sollte ein Administrator nicht zur Verfügung stehen, erfolgt die Meldung an den Vorgesetzten. Dieser wird die Meldung entsprechend an einen Administrator oder die Unternehmensleitung weiterleiten.

Bei gravierenden Ausfällen wird die Unternehmensleitung ebenfalls sofort von dem Mitarbeiter informiert. Ein Ausfall gilt als gravierend, wenn eines der folgenden Merkmale zutreffend ist:

- Verletzung von Leib oder Leben von Menschen
- Störung der Finanzbuchhaltung
- Störung der Auftragsbearbeitung
- Es besteht ein Verstoß gegen Gesetze, Verträge oder Normen und es sind Haftungsrisiken entstanden, die für das Unternehmen oder für einzelne Verantwortliche beträchtlich sind, insbesondere mögliche Verstöße im Bereich des Datenschutzes.

Sanktionen

Ein Verstoß gegen diese Richtlinien kann eine arbeitsvertragliche Pflichtverletzung darstellen und entsprechend sanktioniert werden.

From:

<https://datenschutzwiki.w3.de/> - **w3 Datenschutzwiki**

Permanent link:

<https://datenschutzwiki.w3.de/datenschutz:richtlinie-stoerungen>

Last update: **2018/03/19 14:58**

