

Sicherheitsanforderungen an die Wartung von IT-Systemen und Anwendungen durch Fremdfirmen

Stand: 11.04.2025

Dieser Anforderungen beziehen sich auf die Wartung und Fernwartung von IT-Systemen und Anwendungen im WDR. Wartung im Sinne dieses Vertragszusatzes umfasst die Wartung, Inspektion, Instandsetzung, Systempflege und Fehlerbehebung durch Dienstleister des WDR sowohl vor Ort als auch mittels Fernzugriff.

WAR.1 Wartungsvertrag

In dem Wartungsvertrag sind klare Richtlinien hinsichtlich der Abgrenzung der Kompetenzen und Pflichten zwischen dem Auftragnehmer und dem WDR getroffen. Art und Umfang der Wartung (Hard- und Software) sowie der Dokumentation sind im Wartungsvertrag festgelegt. In den Fällen, in denen ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann, ist ein Auftragsverarbeitungsvertrag zu schließen. Eine Wartung oder Fernwartung darf nur mit dem Einverständnis des WDR erfolgen.

WAR.2 Zugelassenes Wartungspersonal

Der Kreis des autorisierten Wartungspersonals des Auftragnehmers ist im Wartungsvertrag festgelegt. Eine interne Weitergabe von Zugangs- oder Zugriffsberechtigungen ohne vorherige Zustimmung des WDR, ist nicht zulässig. Die Zustimmung ist zu dokumentieren. Ohne zuverlässige Identifikation dürfen keine Wartungsarbeiten beginnen.

WAR.3 Vertraulichkeit von Informationen

Der Auftragnehmer wird, soweit nicht anders vereinbart, alle Informationen über Geschäftsvorgänge vertraulich behandeln, Aufzeichnungen über Geschäftsvorgänge unterlassen, Leistungen und Arbeitsergebnisse nicht weitergeben und seine Kenntnisse über die Nutzung der Arbeitsergebnisse durch den WDR ebenfalls vertraulich behandeln. Die Vertraulichkeitspflicht dauert auch nach dem Ende der Zusammenarbeit an.

Sofern mit dem WDR nicht anders vereinbart, sind alle an den Auftragnehmer übergebenen Arbeitsunterlagen und Daten sowie sämtliche davon erstellten Kopien zurückzugeben oder nachweisbar zu vernichten bzw. zu löschen.

WAR.4 Authentifizierung

Das externe Wartungspersonal des Auftragnehmers muss sich zu Beginn der Wartung am System authentifizieren. Es sind hierzu eigens für sie eingerichtete Nutzerkennungen zu verwenden, unter denen die Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Es ist auf dem jeweils zu administrierenden IT-System eine gesonderte Kennung zu nutzen.

WAR.5 Zugriffskontrolle

Im Rahmen der Wartungsarbeiten darf nur auf die Programme, Daten und Verzeichnisse des WDR zugegriffen werden, die aktuell von der Wartung betroffen sind.

WAR.6 Dokumentation

Die Dokumentation der durchgeführten Arbeiten wird durch den Auftragnehmer im Rahmen eines Wartungsprotokolls erstellt. Alle Aktivitäten eines Wartungsvorgangs sind zu dokumentieren (Anlass, Fehlerbeschreibung, Umfang, Ergebnisse, Beginn und Ende der Arbeiten, Name der Wartungsperson). Der WDR ist über die erfolgten Wartungstätigkeiten zu informieren.

WAR.7 Funktionstest

Im Anschluss an die Wartungs- oder Reparaturarbeiten ist die ordnungsgemäße Funktion der gewarteten Anlagen in Zusammenarbeit mit dem WDR zu überprüfen.

WAR.8 Datenübertragung

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass nur Datenträger und IT-Systeme (bspw. Wartungsnotebook, Fernwartungszentrale, etc.) verwendet werden und Daten übertragen werden, die frei von Schadsoftware sind.

WAR.9 Datenträgertransport

Beim Versand beziehungsweise Transport von Datenträgern mit WDR-spezifischen Daten für Wartungszwecke ist eine der Vertraulichkeit angemessene Versandart zu wählen.

WAR. 10 Zusätzliche Regelungen für die Fernwartung

Der Aufbau der Verbindung für eine Fernwartung darf nur über die zentralen Kommunikationseinrichtungen des WDR erfolgen.

Müssen aus technischen Gründen Passwörter unverschlüsselt über eine unsichere Verbindung übertragen werden, sind Einmalpasswörter zu verwenden.

Zum Schutz der zu übertragenden Daten sind für die Kommunikationsverbindungen dem jeweiligen Schutzbedarf angemessene und hinreichend sichere Verfahren (zum Beispiel Verschlüsselung) anzuwenden.