

STÖRUNGEN & AUSFÄLLE

BRICFTNTE

Richtlinie Störungen & Ausfälle

Warum diese Richtlinie?

Eine gut funktionierende IT ist für unser Unternehmen unverzichtbar. Computer und ihre Peripherie sind jedoch Störungen und Ausfällen unterworfen.

Diese Richtlinie regelt den Umgang mit Störungen und Ausfällen von IT-Systemen in unserem Unternehmen und soll einen Beitrag zur Sicherstellung der Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit von Informationen sowie der Funktionalität unserer IT-Infrastruktur leisten.

Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Auftragnehmer, Freiberufler, Zeitarbeitskräfte und sonstige Personen, die Zugang zu unseren IT-Systemen haben. Sie gilt auch für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Home-Office oder aus der Ferne für uns tätig sind.

Definitionen

Infrastruktur

Unsere IT-Infrastruktur umfasst ausnahmslos alle Geräte, die Informationen elektronisch verarbeiten, übertragen oder speichern können. Dazu gehören unter anderem PCs, Server, Drucker, Speichermedien, Telefone, Fax, mobile Geräte wie Smartphones, Tablet-PCs.

Störung

Unter einer Störung ist eine Situation zu verstehen, in der die Prozesse oder Ressourcen unseres Unternehmens nicht wie vorgesehen funktionieren. Die Auswirkungen sind als gering zu bewerten. Die Behebung einer Störung wird im Rahmen des allgemeinen Tagesgeschäfts durchgeführt.

Ausfall

Ein Ausfall ist gegeben, wenn ein Teil oder Teile der IT-Infrastruktur nicht mehr funktionsfähig sind. Diese Ausfälle können in Abhängigkeit von der Art der Geräte als schwerwiegend eingestuft werden und erfordern dann ein sofortiges Handeln der IT-Administratorinnen und -Administratoren.

Benachrichtigung

- ✱ Störungen und Ausfälle können die Handlungsfähigkeit unseres Unternehmens beeinträchtigen. Sie können Kosten und weitere Schäden verursachen.
- ✱ Werden Störungen und Ausfälle nicht oder zu spät gemeldet, können vermeidbare und teure Folgeschäden entstehen.
- ✱ Eine unverzügliche Meldung von Störungen und Ausfällen ist notwendig, um diese schnell beheben zu können.
- ✱ Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, mögliche Störungen und Ausfälle an einen Administrator zu melden. Die Meldung erfolgt an den Vorgesetzten, wenn ein Administrator nicht verfügbar ist.
- ✱ Die Unternehmensleitung wird unverzüglich durch den Mitarbeiter informiert, wenn es sich um eine schwerwiegende Störung handelt. Wenn eines der folgenden Merkmale zutrifft, gilt eine Störung als schwerwiegend:
 - Personen kommen zu Schaden oder verlieren ihr Leben
 - Störung des Betriebs der Finanzbuchhaltung
 - Störung der Abwicklung von Aufträgen

- Es wird gegen Gesetze, Verträge oder Standards verstoßen: in diesem Fall können Haftungsrisiken entstehen, die für das Unternehmen oder einzelne Verantwortliche erheblich sind. Dies gilt insbesondere für mögliche Datenschutzverstöße.

Sanktionen

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