



Reglement über die Fernwartung (Remote Support)

Stadtratsbeschluss vom 9. Juli 2008 (820)
mit Änderung vom 26. Mai 2010

Art. 1 Dieses Reglement regelt für die gesamte Stadtverwaltung die materiellen und formellen Voraussetzungen der Fernwartung. Gegenstand und Geltungsbereich

Art. 2 ¹ Fernwartung: Entwicklung/Administration/Pflege einer IT-Installation der Stadtverwaltung im Züri-Netz mit Zugriff über eine Telekommunikationseinrichtung von einem Standort ausserhalb der Stadtverwaltung aus. Begriffe

² Auftraggeber: Institution/Behörde der Stadtverwaltung, welche Fernwartungsdienstleistungen in Anspruch nimmt.

³ Auftragnehmer: natürliche oder juristische Person, die Fernwartungsdienstleistungen anbietet.

Art. 3 Für die Einhaltung der Vorschriften gemäss diesem Reglement sowie übergeordnetem Recht ist der Auftraggeber verantwortlich. Verantwortung

Art. 4 ¹ Auftragnehmer dürfen nur auf Weisung der Auftraggeber tätig werden. Weisungs- und Kontrollpflicht

² Alle Wartungs- und Übertragungsaktivitäten müssen für den Auftraggeber kontrollier- und nachvollziehbar sein und durch ihn jederzeit abgebrochen werden können.

³ Die Einhaltung der getroffenen Sicherheitsmassnahmen ist durch den Auftraggeber regelmässig zu überprüfen.

Art. 5 ¹ Art, Umfang und Ablauf der Wartungsarbeiten sind in einer schriftlichen Vereinbarung mit dem Auftragnehmer zu umschreiben und mittels Weisungen im Einzelfall zu konkretisieren. Vertragliche Vereinbarungen

² Die vertraglichen Vereinbarungen dürfen längstens für die Dauer von 5 Jahren abgeschlossen werden. Sie sind verlängerbar. Jede Verlängerung darf längstens 5 Jahre betragen und bedarf der vorgängigen Bewilligung gemäss Art. 13.

Art. 6 ¹ Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass eine Fernwartung nur auf seine Weisung hin und nur im Einzelfall erfolgen kann. Sicherheitsgrundsätze a. Verbindung

² Für die Kommunikationsverbindungen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber sind dem Stand der Technik entsprechende hohe Sicherheitstechnologien (z. B. Verschlüsselung) einzusetzen.

³ Bei ernsthafter Gefährdung der Sicherheit des Züri-Netzes ist die OIZ befugt, die Verbindung abubrechen. Sie orientiert den Auftraggeber so bald als möglich darüber.

b. Protokollierung

Art. 7 ¹ Alle wesentlichen Fernwartungsaktivitäten und ausgeführten Arbeiten sind sowohl vom Auftraggeber wie auch vom Auftragnehmer in geeigneter Form zu protokollieren.

² Die Protokolle sind mindestens 6 Monate aufzubewahren.

c. Zugriffsrechte

Art. 8 ¹ Der Auftraggeber hat durch entsprechende technische und organisatorische Massnahmen dafür zu sorgen, dass Wartungsaufträge nur auf vertraglich vereinbarte Zielsysteme und möglichst ohne Kenntnissnahme/Verwendung von Personendaten oder vertraulichen Informationen durchgeführt werden können.

² Sind im Einzelfall Zugriffe auf besondere Personendaten oder vertrauliche Informationen unumgänglich, müssen die Wartungsarbeiten so ausgeführt werden, dass sie unmittelbar kontrollierbar sind.

d. Kopien

Art. 9 Besondere Personendaten, vertrauliche Informationen und Daten, die einer besonderen Geheimhaltungspflicht unterliegen, dürfen nicht auf Systeme kopiert werden, die nicht in der Verfügungsgewalt der Stadtverwaltung stehen.

Technische Sicherheitsbestimmungen

Art. 10 Die Vorsteherin bzw. der Vorsteher des Finanzdepartementes erlässt die für die Stadtverwaltung verbindlichen technischen Sicherheitsbestimmungen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Art. 11 Die Vorsteherin bzw. der Vorsteher des Finanzdepartementes erlässt allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) mit rechtlichen und technischen Ausführungsbestimmungen. Diese sind als integrierender Bestandteil in die vertraglichen Vereinbarungen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber zu übernehmen.

Prüfungspflicht

Art. 12 ¹ Die OIZ überprüft zur Gewährleistung der Sicherheit des Züri-Netzes laufend die technischen und organisatorischen Massnahmen und Anforderungen an die Fernwartung (Stand der Technik).

² Sie informiert von sich aus die Stadtverwaltung über Anpassungs- oder Verbesserungsmöglichkeiten bei der Fernwartung.

³ Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Sicherheit der fern-gewarteten Systeme. Er sorgt dafür, dass die Sicherheitsauflagen umgesetzt und eingehalten werden.

Art. 13¹ ¹ Fernwartungen sind bewilligungspflichtig. Zuständig für die Erteilung der Bewilligung ist die OIZ. Bewilligung

² Eine Fernwartung darf nur bewilligt werden, wenn angemessene technische, organisatorische und personelle Sicherheitsanforderungen gewährleistet und die notwendigen vertraglichen Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und -nehmer rechtsgültig abgeschlossen sind.

³ Die Fernwartung durch Auftragnehmer oder deren Subunternehmer mit Sitz bzw. Wohnsitz im Ausland kann durch die OIZ direkt bewilligt werden, sofern ein angemessener Schutz gemäss der vom Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) publizierten Liste² gewährleistet ist.

⁴ In folgenden Fällen bedarf eine Bewilligung für Fernwartung der Vorprüfung und Stellungnahme der/des Datenschutzbeauftragten sowie der Genehmigung durch die Vorsteherin bzw. den Vorsteher des Finanzdepartements:

- a. bei Abweichungen von den Technischen Sicherheitsbestimmungen gemäss Art. 10;
- b. bei Abweichung von den allgemeinen Geschäftsbedingungen gemäss Art. 11;
- c. sofern der Auftragnehmer oder dessen Subunternehmer seinen Sitz bzw. Wohnsitz in einem Staat hat, der gemäss der vom Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) veröffentlichten Liste einen angemessenen Schutz nicht oder nur eingeschränkt gewährleistet.

Art. 14 Die OIZ führt ein Verzeichnis über alle Fernwartungen. Verzeichnis

Art. 15 ¹ Bestehende Fernwartungen sind spätestens innerhalb von 2 Jahren den neuen Anforderungen dieses Reglements anzupassen. Übergang

² Folgende Stadtratsbeschlüsse werden mit Inkrafttreten dieses Reglementes aufgehoben:

- STRB Nr. 334 vom 6. März 2002

Art. 16 Dieses Reglement tritt per 1. Oktober 2008 in Kraft. Inkrafttreten

¹ Fassung gemäss STRB vom 26. Mai 2010; Inkraftsetzung 26. Mai 2010.

² Abrufbar unter www.edoeb.admin.ch (Themen/Datenschutz/Übermittlung ins Ausland/Staatenliste).