



## Hinweise zur Fernwartung von IT-Systemen

### Allgemeine Einordnung

Fernwartung ist rechtlich als Datenverarbeitung im Auftrag gemäß § 4 LDSG einzuordnen. Soweit Datenverarbeitungsaufträge an nichtöffentliche Stellen vergeben werden, können sich hier, insbesondere wenn besondere Berufs- und Amtsgeheimnisse betroffen sind, in bestimmten Bereichen Einschränkungen der Zulässigkeit ergeben. Im Einzelfall ist es nicht ausgeschlossen, dass auch dann zum Zuge kommt, wenn es um die Auftragsdatenverarbeitung durch öffentliche Stellen geht.

### Anforderungen bei der Durchführung der Fernwartung

Die Anforderungen des § 9 Absatz 1 LDSG hinsichtlich der technisch-organisatorischen Maßnahmen des Datenschutzes sind auch einer Fernwartung zugrunde zulegen, insbesondere sind dabei folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Die speichernde Stelle hat sicherzustellen, dass eine Fernwartung nur im Einzelfall, mit ihrem Einverständnis und unter ihrer Aufsicht erfolgen kann. Hierzu ist ein Verfahren zur Einleitung einer Fernwartung (Benachrichtigung, Freischaltung) zu vereinbaren. Der Wartungsvorgang muss durch die speichernde Stelle jederzeit abgebrochen werden können.
- Es muss kontrollierbar sein, welche Arbeiten im Rahmen der Fernwartung durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene Daten erfolgen.
- Die Fernwartungsarbeiten sind unter einer separaten, über Identifikations- und Authentisierungsmechanismen (Passwort) geschützten Benutzererkennung durchzuführen; hierbei ist auch der Kreis des autorisierten Wartungspersonals festzulegen. Solange Fernwartungszugriffe nicht erforderlich sind, sollte die Benutzererkennung deaktiviert sein. Die Zugriffsmöglichkeiten sind auf das für die Durchführung der Wartungsarbeiten erforderliche Maß zu beschränken, insbesondere gilt dies für Systemverwalterprivilegien und den Zugriff auf personenbezogene Daten.
- Soweit die Fernwartung über Wählleitungsanschlüsse erfolgt, muss der endgültige Verbindungsaufbau stets durch die speichernde Stelle erfolgen; in Betracht kommt hier beispielsweise der automatische Rückruf über eine fest vorgegebene Nummer der Fernwartungsstelle. Diese Konfigurationsdaten sind vor unzulässigen Veränderungen zu schützen, beispielsweise durch den Einsatz passwortgesicherter Anschlussmodems. Da die Wählleitungsanschlüsse im Rahmen der Fernwartung nur in bestimmten Fällen benötigt werden, sollte in der übrigen Zeit der Anschluss physikalisch von der Datenverarbeitungsanlage getrennt sein, um unzulässige Zugriffsversuche auszuschließen.
- Um in Zweifelsfällen eine Revision zu ermöglichen, sind die Aktivitäten im Rahmen der Fernwartung (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernwartungszugriffe) in entsprechenden Protokolldateien festzuhalten und diese für die Dauer eines Jahres aufzubewahren.
- Die Übernahme neuer Programmversionen sollte grundsätzlich nicht im Rahmen der Fernwartung erfolgen. Soweit im Einzelfall unvermeidlich, ist die Übernahme zu dokumentieren und die Integrität der übernommenen Software durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen.
- Der zugrundeliegende Wartungsvertrag (vgl. Datenverarbeitung im Auftrag) sollte Regelungen hinsichtlich Art und Umfang zulässiger Wartungsarbeiten, über die Weitergabe von im Rahmen der Wartung offenbarten personenbezogenen Daten sowie die Verpflichtung zur Beachtung der für den Auftraggeber geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen enthalten.