Aktuelle Situation

Schneller und strukturierter Überblick über die Fernwartungssituation

Inhalt

[Fragen pro Lieferant 2](#_Toc166530258)

[Fragen für das eigene Unternehmen 4](#_Toc166530259)

[Prozessuale Fragen 5](#_Toc166530260)

**Beschreibung**

Dieses Template soll dabei helfen, schnell und strukturiert einen ersten Überblick über die Fernwartungssituation im Unternehmen zu erhalten.

# Fragen pro Lieferant

|  |  |
| --- | --- |
| **Nr.** | **Fragestellung** |
| **1.1** | **Art des Wartungsvertrags**  Welcher Art ist der Wartungsvertrag? Beispielsweise:   * 24/7-Wartungsvertrag * 9 Uhr bis 17 Uhr   **Grund für Erhebung:** Vorbereitung auf die Inbetriebnahme der Fernwartungslösung; Gegebenenfalls ist 24/7-Support des Herstellers der Fernwartungslösung erforderlich; Einstellungsmöglichkeiten in der Fernwartungslösung zu regelmäßigen Wartungszyklen |
| **1.2** | **Art der Zielsysteme**  Welcher Art sind die Zielsysteme, mit denen der Lieferant kommuniziert, wie viele sind es jeweils und wie wird mit diesen kommuniziert? Beispielsweise:   * RDP: 100x * VNC: 50x * Zielsysteme mit hoher Kritikalität (3): 15 Stück * Zielsysteme mit mittlerer Kritikalität (2): 35 Stück * Zielsysteme mit niedriger Kritikalität (1): 100 Stück   **Grund für Erhebung:** Aufnahme der verwendeten Protokolle; Abschätzung der Sicherheitskriterien |
| **1.3** | **Zugriffsfrequenz des Lieferanten**  Wie oft greift der Lieferant derzeit auf die Zielsysteme zu?  **Grund der Erhebung:** Abschätzung des Verwaltungsaufwands pro Lieferant |
| **1.4** | **Anzahl der Fernwarter**  Wie viele Fernwarter erhalten pro Lieferant Zugriff?  **Grund der Erhebung:** Abschätzung des Verwaltungsaufwands pro Lieferant; Vorbereitung auf gegebenenfalls weitere Authentifizierungsmaßnahmen |
| **1.5** | **Ansprechpartner beim Lieferanten**  Wer ist der Ansprechpartner zu Fernwartungsthemen auf Seiten des Lieferanten?  **Grund für Erhebung:** Vorbereitung auf die Inbetriebnahme der Fernwartungslösung; Strukturierte Verwaltung des Fernwartungszugriffs des Lieferanten |
| **1.6** | **Interner Ansprechpartner für Lieferant und Vertretung**  Wer ist der interne Ansprechpartner des Lieferanten und dessen Vertretung?  **Grund für Erhebung:** Vorbereitung auf die Inbetriebnahme der Fernwartungslösung; Strukturierte Verwaltung des Fernwartungszugriffs des Lieferanten |

# Fragen für das eigene Unternehmen

|  |  |
| --- | --- |
| **Nr.** | **Fragestellung** |
| **2.1** | **Anzahl der Administratoren**  Wie viele Personen erhalten Administratorzugriff auf die Fernwartungslösung?  **Grund für Erhebung:** Abschätzung des Verwaltungsaufwands; Einschätzung, ob eine Anbindung an einen Verzeichnisdienst (Active Directory) sinnvoll oder notwendig ist |
| **2.2** | **Anzahl der Operatoren**  Wie viele Personen können Fernwartungsverbindungen freischalten und schließen?  **Grund für Erhebung:** Abschätzung des Verwaltungsaufwands; Einschätzung, ob eine Anbindung an einen Verzeichnisdienst (Active Directory) sinnvoll oder notwendig ist |
| **2.3** | **Anzahl und Namen der Lieferanten**  Wie viele verschiedene Lieferanten sollen an diesem Standort per Fernwartung angebunden werden? Weitere Informationen zu Lieferanten in den separaten Tabellen.  **Grund für Erhebung:** Vorbereitung auf die Inbetriebnahme der Fernwartungslösung; Vorbereitung eines standardisierten Fernwartungskonzepts für unterschiedliche Lieferanten |
| **2.4** | **Anzahl interner Fernwarter**  Erhalten interne Nutzer Fernwartungszugriff? Wenn ja, wie viele?  **Grund für die Erhebung:** Abschätzung des Verwaltungsaufwands; Einschätzung, ob eine Anbindung an einen Verzeichnisdienst (Active Directory) sinnvoll oder notwendig ist |
| **2.5** | **Anzahl interner Programmiergeräte**  Wie viele interne Programmiergeräte erhalten Zugriff über die Fernwartungslösung?  **Grund für die Erhebung:** Abschätzung, auf wie vielen Geräten zusätzliche Software installiert werden oder andere Anpassungen vorgenommen werden müssen |
| **2.6** | **Anzahl der Zielsysteme**  Wie viele Zielsysteme sollen an diesem Standort per Fernwartung erreichbar sein?  **Grund für Erhebung:** Abschätzung der Anzahl an erforderlichen Fernwartungs-Endpunkten |

# Prozessuale Fragen

|  |  |
| --- | --- |
| **Nr.** | **Fragestellung** |
| **3.1** | **Freischaltungsprozess für Fernwartung**  Ist für den Aufbau einer Fernwartungsverbindung eine Freischaltung erforderlich?  **Grund für Erhebung:** Identifikation von Fernwartungslösungen, die einen Verbindungsaufbau ohne Freischaltung durch Betriebspersonal zulassen |
| **3.2** | **Verbindungstypen und Netzwerkarchitektur**  Welche Technologien und Kommunikationsprotokolle unterstützt die Fernwartung?  **Grund für Erhebung:** Einschätzung über die Netzwerk-Architekturen, Firewalling und ggfs. existierende ungeschützte Netzkopplungen zu erhalten |
| **3.3** | **Herausforderungen und Altlasten**  Gibt es Probleme mit aktuellen Fernwartungslösungen?  **Grund für Erhebung:** Unterstützung bei der Identifikation von grundlegenden Anforderungen für neue Fernwartungslösungen |
| **3.4** | **Risiken**  Welche Auswirkungen hat der Ausfall der Fernwartungsfunktionalität?  **Grund für Erhebung:** Einschätzung der Kritikalität der Fernwartungsverfügbarkeit |
| **3.5** | **Authentifizierung**  Welche Sicherheits- oder Authentisierungsmechanismen enthält die Fernwartungslösung? Können mehrstufige Authentifizierungsmechanismen hinzugefügt werden?  **Grund für Erhebung:** Abschätzung der Sicherheit der Fernwartungslösung |
| **3.6** | **Dateiübertragung**  Bietet die Fernwartungslösung Funktionalitäten zur Dateiübertragung?  **Grund für Erhebung:** Eingrenzung der Einsatzmöglichkeiten der Fernwartungslösung |
| **3.7** | **Rückverfolgbarkeit**  Welche Anforderung an die Protokollierung der Fernwartungszugriffe gibt es?  **Grund für Erhebung:** Vorbereitung auf die Inbetriebnahme der Fernwartungslösung |