

## 1. PROZESS IT + DATENSCHUTZ / CYBERSECURITY

## 2. BEGRIFFE / ABKÜRZUNGEN

IT: Fa. Kranister, Kärtner Ring 12, 1010 Wien

## 3. ZUSTÄNDIGKEITEN

Prozesseigner: GF

Prozessüberwacher: GF

Verantwortlich: GF

Durchführung: alle MA

GF: Gesamtverantwortung

IT: Instandhaltung/Optimierung/Fehlerbehebung/Schutz der IT-Daten/Löschen nicht benötigter Daten

MA: Meldung von Problemen an IT, ordnungsgemäße Benutzung der Daten und der IT

## 4. ANGABEN ZU DIESEM ABLAUF

1) Kontrollierter Zugang zum System/Daten

2) Backup, Virusschutz und Wiederherstellung der Daten

3) Persönliche/Private Daten/Datenschutz

## 5. ANGABEN ZU Q - AUFZEICHNUNGEN

Backup extern bei IT-Spezialist.

## 6. ABLAUFBESCHREIBUNG

### 1) Kontrollierter Zugang zum System/Daten:

*Wir haben einen eigenen Hardware-Router mit entsprechender, integrierter Firewall, die den eingehenden und ausgehenden Datenverkehr sowohl auf Angriffe als auch auf Viren kontrolliert. Angriffe auf das firmeneigene Netzwerk werden auch protokolliert und per Email an unseren IT-Spezialisten (Systemadministrator) gesandt. Die Firmware dieses Routers wird regelmässig mit Sicherheitsupdates aktualisiert. Die einzelnen Arbeitsplatzstationen laufen unter dem Betriebssystem.*

*Windows 10 Professional. Die Clients werden dabei regelmässig mit Updates versorgt und mit einem Virensch scanner gesichert. Ebenfalls sind alle Clients an ein Fernüberwachungssystem angeschlossen, dass unter anderem auch kontrolliert ob alle Komponenten aktuell sind und es zu keinen Unregelmäßigkeiten kommt.*

*Auf den Arbeitsplatz-Rechnern sind entsprechende Benutzer-Accounts eingerichtet, die einen eingeschränkten Zugriff auf das lokale System und auch auf das Firmen-Netzwerk haben. Die Passwörter diese Benutzer werden monatlich gewechselt.*

*Zugang zu den Arbeitsplätzen haben nur unsere Büromitarbeiter. Alle Büromitarbeiter gehen sorgsam mit den persönlichen Daten um, sind auf die Wahrung des Datengeheimnisses geschult und unterliegen der Verschwiegenheitspflicht in Bezug auf Weitergabe von persönlichen Daten.*

**2) Backup, Virusschutz und Wiederherstellung der Daten:**

Backup-Prozess/Wiederherstellung der Daten: Das Backup erfolgt täglich nachts auf zwei externe Festplatten, zusätzlich auf einen höchst ausfallsicheren Server in einem Hochsicherheitsrechenzentrum (bei unserem IT-Spezialisten) und weiters noch auf zwei Workstations. Im Katastrophenfall kann uns dieses Backup sofort zur Wiederaufnahme des Geschäftes zur Verfügung gestellt werden.

Virus-Schutz: Der hauseigene Mailserver verfügt über einen Spam- und Virusschutz und kontrolliert somit automatisch sämtlichen ein- und ausgehenden Emailverkehr. Wie schon oben beschrieben sind die eigenen Rechner gegenüber Viren und Trojaner von Haus aus sehr sicher.

**3) Persönliche/Private Daten:**

Ohne Rücksprache mit unserem IT-Spezialisten, von den Mitarbeitern keine Programme installiert.

**Unsere Datenschutzrichtlinie/Information an den Kunden:**

Wir informieren den Kunden darüber, seine privaten Daten ausschließlich zum Zwecke des Umzugstransportes und dessen reibungslose Abwicklung zu verwenden.

(= Information auf Email-Fußzeile) Wir schützen diese Daten und geben diese nur dann weiter, wenn der Zweck den Ablauf des Umzugstransportes dient. Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen werden diese Daten aus unserem System gelöscht.

Ebenso verfahren wir mit den Daten unserer Mitarbeiter. Es werden nur aus gesetzlichen Gründen private Daten von Mitarbeiter weitergegeben (z.B. Bankauskunft, polizeiliche Lenkerausunft...). Die Daten werden nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen aus unserem System gelöscht.

**Wahlmöglichkeit/Einwilligung:**

Der Kunde kann zu jeder Zeit die Einschränkungen der Nutzung seiner Daten bekanntgeben, wenn dadurch der Ablauf des Umzugs nicht beeinträchtigt wird bzw. die gesetzliche Auskunftspflicht gegenüber des Staates (z.B. Behörden, Polizei etc.)

**Einholung der Daten**

Die Daten werden entweder persönlich, telefonisch oder elektronisch (Email) eingeholt.

**Verwendung/Zurückbehaltung und Beseitigung von Daten**

Wir limitieren die Verwendung von persönlichen Daten für den Zweck der in unseren 'Datenschutzrichtlinien' genannten Punkte. Zugang zu diesen Daten haben ausschließlich Mitarbeiter unserer Firma. Jeder MA geht sorgsam mit den ihm anvertrauten Daten um und ist sich der Wahrung des Datengeheimnisses und der Verschwiegenheitspflicht bewusst. (unterschiedene Vereinbarung Personalakt) Wir behalten persönliche Informationen nur solange wie es uns nützlich/zweckmäßig/dienlich ist bzw. laut den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und werden diese anschließend beseitigt/gelöscht/entsorgt.

**Zugang**

Wir gewähren den Einzelnen, auf Wunsch, Zugang zu seinen persönlichen Informationen, zwecks Prüfung und/oder Update.

**Weitergabe an Dritte**

Wir geben persönliche Informationen nur zum Zwecke der in den 'Datenschutzrichtlinien' genannten Gründe weiter. Unsere Lieferanten werden über unsere Richtlinien schriftlich aufmerksam gemacht.

**Sicherheit der Privatsphäre**

Wir schützen persönliche Informationen gegen unautorisierten Zugang in jeglicher Form. (Siehe Punkt 6.1. sowie QMP 1.9-2 Punkt 6)

**Qualität**

Im Zuge der Abwicklung des Umzuges, werden persönliche Daten immer wieder überprüft, berichtigt, ergänzt oder gegebenenfalls geändert. Dies geschieht im persönlichen, telefonischen oder elektronischen Kontakt mit dem Kunden.

**Überwachung/Durchführung**

Die Datensicherheit wird zum einen Teil von unserem IT-Spezialisten laufend überprüft, (Siehe Punkt 6) sowie durch alle MA, welche mit der elektronischen Verarbeitung zu tun haben. Eventuelle Vorfälle werden im monatlichen JF festgehalten ebenso wie im jährlichen MR. Bei Missbrauch seitens Dritter (z.B. Lieferanten, Hacker) wird der Kunde umgehend verständigt um einen ev. Schaden so gering wie möglich zu halten. Lieferanten werden in so einem Fall von weiterer Verwendung gesperrt. (Siehe QMP 4.2-1)

**7. Wechselbeziehung - Wirkung****7.1 Vorangegangene Prozesse**

Einholung von Daten, Updates, Wartung des Betriebssystems, Backup, Wiederherstellung der Daten

**7.2 Nachfolgende Prozesse**

IT-Spezialist erledigt laufend Neuerungen, Updates und Optimierungen, JF, MR, Lieferanten-Ordner

**7.3 Prozesskennzahlen**

Virusangriffe  
Hackerangriffe  
Sonstige Sicherheitslücken

**8. EXTERNE MITGELTENDE UNTERLAGEN**

keine

**9. INTERNE MITGELTENDE UNTERLAGEN**

keine

**10. ÄNDERUNGSDIENST**

Diese QMP unterliegt dem Änderungsdienst. Zuständig ist der QM.

**11. ANLAGEN**

keine

**12. VERTEILER**

**E.FALL**

# QMP 1.9 -3

Kapitel: 1. Das Unternehmen

Titel: IT + Datenschutz / Cybersecurity

Ausgabedatum: 05.02.2024

Ausgabestatus: 06

Seite: 4 von 3

Name
Büro MA