



Gemeinde**Dürnten**

Richtlinie zur Nutzung der IT-Infrastruktur in der Gemeinde Dürnten

Von der Geschäftsleitung genehmigt am 14. Juli 2022

Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Bestimmungen.....	3
1.1	Geltungsbereich.....	3
1.2	Verantwortlichkeiten.....	3
1.3	Sorgfaltspflicht.....	3
2.	Betrieb und Support	4
2.1	Aufgaben des externen Informatikzentrums	4
2.2	Aufgaben interner IT-Support (First Level)	4
3.	Hardware	5
3.1	Clients.....	5
3.2	Drucker	5
3.4	Übrige Hardware	5
4.	Zugriffs- und Datenschutz	6
5.	Elektronische Datenablage.....	6
5.1	Archivierungswürdige Datenbestände.....	6
5.2	Weitere Datenbestände.....	6
5.3	Webbasierte Datenbewirtschaftung.....	7
6.	Fachanwendungen.....	7
7.	Nutzung von Internet.....	7
8.	Nutzung von E-Mail.....	8
9.	Virenschutz	8
10.	Überwachung, Sanktionen bei Missbrauch.....	8
11.	Inkrafttreten.....	9

1. Allgemeine Bestimmungen

Die Gemeinde Dürnten stellt dem Personal, den Behörden- und Kommissionsmitgliedern sowie den für bestimmte Dienstleistungen erforderlichen externen Fachkräften die für die Aufgabenerfüllung notwendige IT-Infrastruktur (Software und/oder Hardware) zur Verfügung.

Diese Richtlinie enthält Weisungen bezüglich Umgang mit den IT-Ressourcen, den zur Verfügung gestellten Diensten und Anwendungen sowie der elektronischen Datenablage. Es regelt die Gewährleistung des Zugriff-, Daten- und Virenschutzes sowie allfällige Sanktionen bei Verletzung der nachfolgenden Bestimmungen.

Das Reglement dient mit seinen Inhalten

- der Gewährleistung eines sicheren und sorgsamem Umgangs mit der IT-Infrastruktur,
- dem Schutz der damit verwalteten Datenbestände sowie
- dem Persönlichkeitsschutz der Benutzenden.

1.1 Geltungsbereich

Die Richtlinie gilt für die Mitarbeitenden der Gemeinde Dürnten, Behörden- und Kommissionsmitglieder sowie externe Fachkräfte, die für spezifische Aufgaben oder Dienstleistungen hinzugezogen bzw. damit beauftragt werden. Zwischen der geschäftlichen und privaten Nutzung der IT-Infrastruktur wird kein Unterschied gemacht.

Bei den IT-Ressourcen handelt es sich explizit um die Infrastruktur bzw. Mittel der Gemeinde Dürnten. Darin enthalten sind die Netzwerkkumgebung sowie sämtliche Komponenten der Bereiche Hard- und Software.

1.2 Verantwortlichkeiten

Die Verantwortung für die IT-Infrastruktur der Gemeindeverwaltung Dürnten tragen der Gemeindegemeinderat sowie die für die IT zuständigen und verantwortlichen Personen. Sie definieren den Aufbau und die Organisation der IT und entscheiden im Rahmen ihrer finanziellen Kompetenzen über Neuanschaffungen von Hard- und Software. Umfangreichere Projekte werden je nach Finanzkompetenz durch die Geschäftsleitung oder den Gemeinderat genehmigt.

1.3 Sorgfaltspflicht

Jede Person ist für die durch sie genutzten IT-Ressourcen verantwortlich. Mit der zur Verfügung gestellten Hardware und Software ist entsprechend sorgsam umzugehen.

Die mit IT-Infrastruktur ausgerüsteten Arbeitsplätze sind in einem aufgeräumten und sauberen Zustand zu halten. Die Hardware-Bestandteile dürfen nicht verändert werden. Für die Reinigung der Hardware sind die Benutzenden zuständig.

2. Betrieb und Support

Die gesamte IT-Infrastruktur der Gemeinde Dürnten wird extern durch ein Informatikzentrum betrieben und unterhalten (Full-Outsourcing).

2.1 Aufgaben des externen Informatikzentrums

Zu den Aufgaben zählen:

- die Bereitstellung, Installation und Wartung der Hardware
- die Installation und Wartung der Software
- die Gewährleistung eines störungsfreien Betriebes (24/7)
- der Betrieb einer Support-Hotline per Telefon, E-Mail oder Online-Ticket-System
- die Kontrolle der Sicherheit in den Bereichen Serverumfeld und Datenschutz
- die Durchführung von regelmässigen Datensicherungen

2.2 Aufgaben interner IT-Support (First Level)

Der First-Level-Support erfolgt **intern** durch die IT-verantwortlichen Personen. Sie koordinieren die Entgegennahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen. Diese sind von den betroffenen Benutzenden möglichst präzise formuliert zu melden. Der interne First-Level-Support ist auch für die Administration sämtlicher Benutzerprofile zuständig.

Störungsmeldungen

Beim Auftreten von Störungen innerhalb des Systems, an der Hardware oder während der Nutzung von Diensten ist der interne IT-Support **erster** Ansprechpartner. Im Falle einer Störung entscheidet der interne IT-Support über deren weitere Bearbeitung und legt nach Absprache mit der betroffenen Person eine Prioritätsstufe fest. Kann eine Störung nicht durch den internen IT-Support gelöst werden, eröffnet dieser ein Ticket bei der Support-Hotline des Informatikzentrums oder beim zuständigen Produkthanbieter und koordiniert bzw. überwacht dessen weitere Bearbeitung. Direkte Anrufe bei der Support-Hotline des Informatikzentrums sind **nicht** erlaubt und nur in Ausnahmefällen gestattet.

Bei geplanten Abwesenheiten des internen IT-Supports (verantwortliche Personen) wird das Personal darüber informiert, wer ersatzweise als Ansprechperson fungiert.

Benutzerverwaltung

Der interne IT-Support koordiniert die Verwaltung der Benutzerprofile sowie die Erteilung entsprechender Zugriffsrechte. Die Erteilung der abteilungsspezifischen Rechte für Ordner, Drucker oder Anwendungen werden jeweils in Absprache mit der zuständigen Abteilungsleitung festgelegt.

3. Hardware

Die Gemeinde Dürnten verfügt über verschiedene Typen von Hardware-Komponenten. Dazu gehören Clients und Laptops inkl. Bildschirme, Multifunktionsgeräte (Drucken, Kopieren, Scannen) sowie diverse kleinere Hardware-Bestandteile. Die Anordnung und Installation der Hardware für Abteilungen bzw. einzelne Arbeitsplätze erfolgt auf Weisung des Gemeindeschreibers und den IT-verantwortlichen Personen. Das Einbinden von fremder Hardware (z. B. USB-Sticks aus nicht vertrauenswürdigen Stellen) ist untersagt.

Das Synchronisieren von privaten Geräten mit der IT-Umgebung (Mobile Sync oder Remote-Access) ist nur mit Einwilligung des Gemeindeschreibers oder den IT-verantwortlichen Personen zulässig. Für die Gewährleistung der Datensicherheit haften die jeweiligen Mitarbeitenden. Der Einsatz mobiler Datenträger wie externe Festplatten oder USB-Speicher zur Übertragung geschäftsrelevanter Daten ist nur mit Einwilligung des Gemeindeschreibers zulässig. Nach erfolgtem Datentransfer sind die Daten auf dem mobilen Datenträger sofort und unwiderruflich zu löschen. Für die Gewährleistung der Datensicherheit haften die jeweiligen Mitarbeitenden.

3.1 Clients

Jeder genutzte Arbeitsplatz verfügt über einen Client mit (Doppel-) Bildschirm. Die benötigte Hardware wird ausschliesslich beim beauftragten Informatikzentrum bezogen. Es werden folgende Arbeitsplatz-Clients eingesetzt:

- Business Thin Client - Standard
- Business Convertible
- Business Notebook

Die verschiedenen Client-Arbeitsplätze werden nach Notwendigkeit und in Absprache mit dem zuständigen Abteilungsleiter durch die IT-Verantwortlichen Personen bestimmt.

3.2 Drucker

Die Drucker-Hardware wird beim beauftragten Informatikzentrum bezogen. Die Geräte werden nach Möglichkeit so angeordnet, dass mehrere Mitarbeitende dasselbe Gerät nutzen können. Folgende Druckertypen werden eingesetzt:

- Printer M Mono A4 MFP
- Printer M Color A4 MFP
- Printer L Color A3 MFP
- Printer XL Color A3 MFP

Pro Bereich bzw. Abteilung wird in der Regel ein Abteilungsdrucker Mono eingesetzt. Der Gemeindeschreiber bewilligt in begründeten Fällen Abweichungen vom Standard. Das Verbrauchsmaterial (Toner) für die eingesetzten Drucker wird automatisch durch das beauftragte Informatikzentrum geliefert.

3.4 Übrige Hardware

Übrige Hardware-Komponenten werden nach Bedarf eingesetzt. Nach Möglichkeit werden solche Geräte im Hinblick auf die Gesamtkompatibilität beim beauftragten Informatikzentrum bezogen. Über die Anschaffung solcher Hardware-Komponenten entscheidet der Gemeindeschreiber im Rahmen seiner Finanzkompetenzen.

4. Zugriffs- und Datenschutz

Die geltenden Gesetze und Verordnungen zum Datenschutz und zur Archivierung sind zwingend einzuhalten. Alle Benutzenden sind dafür verantwortlich, dass Daten nicht durch unbefugte Dritte eingesehen und genutzt werden können. Folgendes gilt es hierbei zu beachten:

- Nur mit eigenem Benutzer-Login und Passwort arbeiten
- Es sind die geltenden Passwort-Richtlinien zu beachten
- Passwörter in regelmässigen Abständen wechseln (Vorgabe System)
- Passwörter geheim halten und nicht an andere weitergegeben
- Bildschirm beim Verlassen des Arbeitsplatzes sperren
- Zugang von Drittpersonen zum Arbeitsplatz mit geeigneten Massnahmen verhindern
- Am Abend den Rechner ausschalten
- Vorsicht beim öffnen von unbekanntem Dateien (Browser, Email)

Diese Bestimmungen gelten auch für das externe Arbeiten über Mobile Sync oder Remote-Access.

5. Elektronische Datenablage

Für die ordnungsgemässe Ablage und Bewirtschaftung elektronischer Daten sind die jeweiligen Benutzenden verantwortlich.

5.1 Archivierungswürdige Datenbestände

Die Ablage archivierungswürdiger bzw. geschäftsrelevanter Daten durch das Personal erfolgt in der elektronischen Geschäftsverwaltung. Alle Mitarbeitenden sind dafür verantwortlich, dass alle Daten fortlaufend und korrekt darin abgelegt werden. Die Nutzung der Geschäftsverwaltung ist in einem separaten Handbuch geregelt.

5.2 Weitere Datenbestände

Die weitere Datenbewirtschaftung und -ablage erfolgt in drei Laufwerken. Diese dienen unter anderem zur Ablage persönlicher Daten, zur Durchsicht älterer Datenbestände (vor Einführung der Geschäftsverwaltungs-Software) oder zum internen Datenaustausch.

Persönliches Laufwerk (H:):

Alle Mitarbeitenden verfügen über ein persönliches Laufwerk. Der Zugang ist explizit nur für die jeweilige Person möglich. Es dürfen keine geschäftsrelevanten Daten auf dem Laufwerk zwischen- oder abgespeichert werden. Für die Bewirtschaftung des Laufwerks ist die jeweilige Person verantwortlich. Bei Beendigung des Anstellungsverhältnisses werden sämtliche Daten auf dem persönlichen Laufwerk unwiderruflich gelöscht. Ein Zugriff auf allfällige Daten ist nach dem Austritt nicht mehr möglich.

Abteilungs- und Bereichslaufwerk (I:):

Die Abteilungen sowie gewisse Bereiche verfügen über einen Datenordner in diesem Laufwerk. Die Anordnung der Ordner erfolgt durch die IT-verantwortliche Person in Absprache mit der zuständigen Abteilungsleitung. Über die Erteilung von Zugriffsrechten entscheidet die jeweilige Abteilungsleitung. In den Ordnern dieses Laufwerkes dürfen keine aktuellen geschäftsrelevanten Daten abgelegt werden. Die Ordnerstruktur dient lediglich zur Durchsicht von älteren Datenbeständen vor Einführung der Geschäftsverwaltung.

Programm-Laufwerk (P:):

Auf dem Programm-Laufwerk sind die aktuell genutzten Anwendungen bzw. deren Datenbestände installiert. Der Zugriff auf dieses Laufwerk ist für die Benutzenden grundsätzlich nicht möglich. Einzige Ausnahme bildet die Präsidialabteilung, die Daten der ehemaligen Protokollverwaltung abrufen kann. Die Bewirtschaftung des Laufwerks erfolgt durch das beauftragte Informatikzentrum.

5.3 Webbasierte Datenbewirtschaftung

Die webbasierte Bewirtschaftung geschäftsrelevanter Daten darf ausschliesslich über die von der Gemeinde definierte Plattform erfolgen. Die entsprechenden Zugriffsrechte werden durch den Gemeindeschreiber definiert.

Per Mail dürfen geschäftsrelevante bzw. besonders schützenswerte Daten (z. B. Personendaten) ausschliesslich in verschlüsselter Form an Dritte übermittelt werden.

6. Fachanwendungen

Dem Personal stehen zur Erledigung der anfallenden Arbeiten diverse Fachanwendungen zur Verfügung. Diese dienen zur Bewirtschaftung entsprechender Datenbestände (Einwohnerdaten, Protokollverwaltung, etc.). Die Erteilung der erforderlichen Zugriffsrechte erfolgt jeweils durch die IT-verantwortlichen Personen.

Updates und Wartungsarbeiten bei Fachanwendungen werden in Absprache mit den IT-verantwortlichen Personen und dem beauftragten Informatikzentrum ausgeführt. Die Installation sowie der Betrieb von betriebsfremden Anwendungen sind untersagt.

7. Nutzung von Internet

Dem Personal steht ein Internetzugang zur Verfügung. Dieser dient der effizienten Arbeitserledigung. Bei der Nutzung des Internets während oder ausserhalb der Arbeitszeit sind folgende Grundsätze zu beachten:

- Die private Nutzung des Internets ist zurückhaltend auszuüben.
- Das Teilnehmen an Spielen, Chats, Auktionen, usw. ist untersagt.
- Das Herunterladen von Software, Updates sowie Audio- und Videofiles ist untersagt.
- Temporäre Website-Daten (Cookies, Browserverlauf etc.) sind regelmässig zu löschen.
- Strafrechtlich relevante Inhalte (rassistisch, extremistisch, pornografisch, gewaltverherrlichend usw.) dürfen nicht abgerufen, heruntergeladen oder versandt werden.

Das Internetverhalten der einzelnen Benutzer wird systembedingt automatisch aufgezeichnet. Bei Verdacht auf missbräuchliche Nutzung können die Aufzeichnungen durch den Gemeindeschreiber ausgewertet und einzelne Websites gesperrt werden. Strafrechtlich relevantes Fehlverhalten wird konsequent geahndet.

Das im Gemeindehaus sowie im FeuerWerkWasser-Gebäude installierte WLAN-Netzwerk steht dem Personal, Behörden- und Kommissionsmitgliedern sowie externen Fachkräften zur Verfügung. Der Zugriff für die Öffentlichkeit (z. B. Kunden) ist mittels separatem WLAN Netz mit einem Voucher möglich. Das Anschliessen privater WLAN-Access-Points ist nicht zulässig. Dies gilt auch für die Erweiterung des Netzwerks mit zusätzlichen privaten Netzwerkverteilern.

8. Nutzung von E-Mail

Alle Mitarbeitenden sowie die Mitglieder des Gemeinderates verfügen über ein persönliches E-Mail-Postfach. Abteilungen sowie gewisse Bereiche verfügen zudem über ein Gruppenpostfach. Die Postfächer dienen zur internen wie auch externen geschäftlichen Kommunikation. Dabei sind folgende Grundsätze zu beachten:

- Die private Nutzung der E-Mail-Dienste ist zurückhaltend auszuüben
- Vertrauliche Informationen oder besonders schützenswerte Daten dürfen nicht via E-Mail versandt werden, sofern sie nicht entsprechend verschlüsselt sind
- In der Betreffzeile dürfen keine Personenangaben eingefügt werden
- Für die Mitarbeitenden ist das Umleiten des Postfachs auf eine private E-Mail-Adresse untersagt
- Beim Abonnieren von Newslettern darf die geschäftliche E-Mail-Adresse nur dann verwendet werden, wenn dies der Aufgabenerfüllung dient und wenn von vertrauenswürdigen Partnern ausgegangen werden kann
- Die Teilnahme an Ketten- oder Massenmails aller Art ist untersagt
- Strafrechtlich relevante Inhalte (rassistisch, extremistisch, pornografisch, gewaltverherrlichend usw.) dürfen nicht abgerufen, heruntergeladen oder versandt werden. Strafrechtlich relevantes Fehlverhalten wird konsequent geahndet

Die Benutzenden bewirtschaften ihre Postfächer aktiv und kümmern sich um eine adäquate Archivierung. Allen Benutzenden steht in ihrem persönlichen Postfach (inkl. Kalender, Aufgaben etc.) eine begrenzte Speicherkapazität zur Verfügung. Wird die maximale Speicherkapazität erreicht oder überschritten, ist das Empfangen neuer Nachrichten nicht mehr möglich.

Beim Versand von geschäftlichen E-Mails an Externe sind die Schrift Arial 11 sowie die offizielle Signaturvorlage der Gemeinde Dürnten zu verwenden (Corporate Design). Bei Abwesenheiten ab einem Tag (Wochenende ausgenommen) ist der Abwesenheitsassistent zu aktivieren. Darin muss die Abwesenheitsdauer sowie die Stellvertretung angegeben werden. Diese Regelung gilt auch für Abteilungspostfächer.

9. Virenschutz

Der Virenschutz für die gesamte Netz- und IT-Infrastruktur wird vollumfänglich durch das beauftragte Informatikzentrum gewährleistet und in regelmässigen Abständen aktualisiert. Sämtliche ein- und ausgehenden E-Mails werden auf allfällige Viren geprüft.

Virenverdächtige E-Mails und Anhänge sind dem Rechenzentrum zu melden und anschliessend endgültig zu löschen. Dazu sind sie auch aus dem Ordner „Gelöschte Objekte“ unwiderruflich zu entfernen. Virenverdächtige E-Mails oder Anhänge dürfen in keinem Fall geöffnet oder bearbeitet werden. Sollten verdächtige Mails geöffnet werden, ist der Computer sofort herunterzufahren und eine der IT-Verantwortlichen Personen zu verständigen, welche das beauftragte Informatikzentrum informiert.

10. Überwachung, Sanktionen bei Missbrauch

Für die Einhaltung dieser Richtlinie sind alle Benutzenden selbst verantwortlich. Wer Unregelmässigkeiten feststellt, informiert die Vorgesetzten, den Gemeindeschreiber oder die IT-verantwortlichen Personen.

Bei einer missbräuchlichen Verwendung der Informatikmittel bzw. bei wiederholten Verstößen gegen diese Richtlinie ist es dem Gemeindeschreiber bzw. dem Gemeinderat vorbehalten, entsprechende Disziplinarmaßnahmen zu ergreifen.

11. Inkrafttreten

Die vorliegende Richtlinie wurde von der Geschäftsleitung am 14. Juli 2022 genehmigt und tritt per sofort in Kraft. Sie ersetzt das Reglement über die Nutzung der IT-Infrastruktur in der Gemeinde Dürnten vom 11. Juni 2019.

Dürnten, 14. Juli 2022

Namens der Geschäftsleitung

Daniel Bosshard
Vorsitzender

Carlo Wiedmer
Mitglied