



AMT FÜR PERSONAL UND ORGANISATION
FÜRSTENTUM LIECHTENSTEIN

Informatik-Handbuch

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1. Informatikleitbild.....	3
2. Auftrag und Leistung.....	4
2.1. Einleitung.....	4
2.2. Auftrag.....	4
2.2.1. Planung und Beratung.....	4
2.2.2. Betrieb.....	5
2.2.3. Projektmanagement.....	5
2.3. Leistung.....	5
2.3.1. Planung und Beratung.....	5
2.3.2. Betrieb.....	6
2.3.3. Projektmanagement.....	6
2.4. Koordinationsleistungen.....	6
3. IT-Strategie.....	7
3.1. Einleitung.....	7
3.2. Grundsätze.....	7
3.2.1. Leistungsfähigkeit.....	8
3.2.2. Zuverlässigkeit.....	8
3.2.3. Führungsverhalten.....	8
3.3. Ziele.....	8
3.3.1. Agieren statt reagieren.....	8
3.3.2. Wirtschaftlichkeit.....	9
3.3.3. Eigen- und Fremdleistungen.....	9
3.3.4. Plattform.....	9
3.3.5. Angebot bedarfsgerechter IT-Lösungen.....	9
3.3.6. Datensicherheit.....	9
3.3.7. Systemverfügbarkeit.....	9
3.3.8. Support.....	10
3.3.9. Arbeitsumfeld.....	10
3.3.10. Mitarbeitende APO Informatik.....	10
3.3.11. Bewirtschaftung.....	10
3.4. Technische und organisatorische Rahmenbedingungen.....	10
3.4.1. Organisation und Struktur.....	10
3.4.2. Applikationen und Systemtechnik.....	11
3.4.3. Mitteleinsatz.....	11
3.4.4. Entwicklung.....	13
4. IT-Benutzerreglement.....	14
4.1. _ Benutzerunterstützung und Helpdesk.....	14

Inhaltsverzeichnis

4.2.	Umgang mit dem IT-Arbeitsplatz.....	14
4.3.	Beim Drucken zu beachten.....	15
4.4.	Umgang mit Druckern, Kopierern und Multifunktionsgeräten.....	15
4.5.	Umgang mit elektronischer Post (e-Mail).....	16
4.6.	Umgang mit Internet.....	17
4.7.	Geschäftliche Nutzung von privaten PCs und Laptops.....	17
4.8.	Nutzung der lokalen Laufwerke und der Netzlaufwerke.....	17
4.9.	Umgang mit Passwörtern.....	18
5.	IT-Sicherheitsreglement.....	19
5.1.	Umfang und Abgrenzung.....	19
5.2.	Sicherheitsregelwerk.....	19
5.3.	Aufbau der Dokumentation.....	19
5.4.	Vorgaben.....	20
5.5.	IT-Sicherheitsreglement.....	20
5.6.	Weisungen.....	20
5.7.	Sicherheitsziele.....	20
5.8.	Sicherheitskultur.....	21
5.9.	Generelle Sensibilisierung.....	21
5.10.	Sicherheitsdenken.....	21
5.11.	Kontrolle und Überwachung.....	22
5.12.	Änsprechstellen.....	22
5.13.	Verhalten bei Sicherheitsvorfällen und Fehlfunktionen.....	23
5.14.	Einstellung und Einführung neuer Mitarbeitender.....	23
5.15.	Informationssicherheit.....	23
5.16.	Informationsschutz (Geheimnisschutz).....	24
5.17.	Datenschutz.....	24
5.18.	Externe Mitarbeiter.....	24
5.19.	Einsatz von Standards.....	24
5.20.	Projektabwicklung.....	24
5.21.	Beizug Dritter.....	25
5.21.1.	Zusammenarbeit mit Dritten.....	25
5.21.2.	Zugriffs- und Zugangsarten.....	25
5.21.3.	Gründe für Zugriffs- und Zugangsberechtigung.....	25
5.21.4.	Überprüfung Sicherheitsmassnahmen.....	25
5.22.	Kontrolle.....	25
5.22.1.	Audits.....	25
5.22.2.	IT-Sicherheit.....	26
5.22.3.	Zugriffssicherheit.....	26
5.22.4.	Datensicherung.....	26
5.22.5.	Netzwerksicherheit.....	26

Inhaltsverzeichnis

5.22.6.	Netzübergänge.....	27
5.22.7.	Physische Sicherheit.....	27
6.	Beschaffung und Unterhalt.....	28
6.1.	Beschaffung.....	28
6.1.1.	Arbeitsplatz (IT).....	28
6.1.2.	Telefonie.....	28
6.1.3.	Projekte.....	28
6.1.4.	Sonderanschaffungen.....	29
6.1.5.	• Klein- und Verbrauchsmaterial.....	29
6.1.6.	Ersatzbeschaffung.....	29
6.2.	Geschäftszeiten und Verfügbarkeit der IT-Systeme.....	30
6.2.1.	Verfügbarkeit der Systeme und Anwendungen.....	30
6.2.2.	Geschäftszeiten.....	30
6.2.3.	Bereitschaftsdienst.....	30
6.3.	Helpdesk.....	31
6.4.	Unterhalt.....	33
6.4.1.	Unterhaltskosten.....	33
6.4.2.	Wartungsverträge.....	33
6.4.3.	Fernwartung.....	33
7.	Projektleitfaden.....	34
7.1.	Grundsätze.....	34
7.2.	Projektdefinition.....	34
7.2.1.	Projektkategorien.....	35
7.2.2.	Formlose Kleinstarbeiten.....	36
7.2.3.	Daueraufgaben.....	36
7.3.	Projektmanagement-System.....	37
7.4.	Projektportfolio.....	39
7.5.	Phasenmodell.....	41
7.5.1.	Definition und Übersicht.....	41
7.5.2.	Grundsätze.....	42
7.5.3.	Meilensteine.....	43
7.5.4.	Phase,Initialisierung'.....	45
7.5.5.	Phase,Voranalyse'.....	49
7.5.6.	Phase ‚Ausschreibung‘.....	50
7.5.7.	Phase,Konzept'.....	52
7.5.8.	Phase Realisierung'.....	53
7.5.9.	Phase,Einführung'.....	54
7.6.	Projektführung.....	56
7.6.1.	Projektentwicklungs-Prozess.....	56
7.6.2.	Risikomanagement.....	68

Inhaltsverzeichnis

7.6.3.	Qualitätssicherung.....	70
7.6.4.	Änderungsmanagement.....	71
7.6.5.	Projektmarketing und Kommunikation.....	73
7.6.6.	Dokumentation.....	73
7.7.	Projektinstitution.....	76
7.7.1.	Rollen und Gremien in der Linienorganisation.....	78
7.7.2.	Rollen und Gremien in Projekten..... <i>lf.-r.</i>	80
7.7.3.	Projektorganisation.....	82
7.7.4.	Erstellen der Projektorganisation..... •	83
7.8.	Hinweise zur Projektabwicklung.....	84
7.8.1.	Vertragswesen..... ?	84
7.8.2.	Kompetenzreglung, Ressortantrag.....	84
7.8.3.	Vergaben unter Anwendung des ÖAWG.....	84
7.8.4.	Projekte im Bereich eGovernment.....	86
8.	Systembaukasten.....	87
8.1.	Grundsätze.....	87
8.2.	Produktklassierungen.....	87
8.3.	Übergeordnete Standards.....	88
8.4.	Hardware..... !	88
8.4.1.	Client..... "	88
8.4.2.	Bildschirme.....	88
8.4.3.	Drucker.....	89
8.4.4.	Scanner.....	89
8.5.	Client Software:.....	90
8.5.1.	Basissoftware für alle standardisierten Geräte.....	90
8.5.2.	Betriebssysteme.....	90
8.5.3.	Server Based Computing.....	90
8.5.4.	Management.....	90
8.5.5.	Software Distribution..... :.....	90
8.5.6.	Virenschutz.....	91
8.5.7.	Integrierte Pakete.....	91
8.5.8.	Groupware.....	91
8.5.9.	Projektmanagement.....	91
8.5.10.	Geschäftsgrafiken/Dokumentationen.....	91
8.5.11.	Basis-/Informationsdienste.....	91
8.5.12.	Internet Dienste.....	92
8.6.	Server Software (Netzwerk).....	93
8.6.1.	Server Betriebssysteme.....	93
8.6.2.	Datenbanken^.....	93
8.6.3.	Datensicherung.....	93

Inhaltsverzeichnis

8.6.4.	Server Based Computing.....	93
8.6.5.	Management.....	93
8.6.6.	Virenschutz.....	94
8.7.	Netzwerkkomponenten.....	94
8.7.1.	Backbone (primärer Bereich).....	94
8.7.2.	Sekundäre/Tertiäre Komponenten.....	94
8.7.3.	Firewall.....*?r.....	94
8.7.4.	Kabeltypen, Steckverbindungen, Rack.....	94
8.8.	Telefonie.....	95
8.8.1.	Handy.....	95
8.8.2.	Tischapparate.....	95
9.	Anhang 1: Grundlagen und Referenzen.....	96