



CHECKLISTEN-HANDBUCH

Sechs Checklisten für Computer, Daten und Sicherheit

Von der Abgabe des Geräts bis zur jährlichen Wartung – die gesammelten Arbeitsunterlagen von 1.wien. Zum Ausdrucken, Abhaken und Weitergeben an Kundinnen und Kunden.

HERAUSGEBER	1.wien e.U.
AUTOR	Said Khagani
VERSION	V.1.0.0
STAND	22.07.2026
UMFANG	6 Checklisten, CL-01 bis CL-06
KONTAKT	1@1.wien · 1.wien · +43 660 815 04 12
ADRESSE	Siegfriedgasse 23, 1210 Wien · Mo–Sa 08:00–20:00

Weitergabe ausdrücklich erwünscht

Diese Unterlagen dürfen unverändert an Kundinnen, Kunden und Mitarbeitende weitergegeben, ausgedruckt und im Betrieb verwendet werden. Änderungen und Wiederveröffentlichung unter fremdem Namen sind nicht gestattet.

Die sechs Checklisten

Jede Liste funktioniert eigenständig – gemeinsam decken sie den kompletten Lebenszyklus eines Geräts ab.

CL-01

Vor der Reparatur

Für Kundinnen und Kunden. Daten sichern, Zugangsdaten bereitlegen, Zubehör mitnehmen, Fehler beschreiben – mit Fehlerprotokoll zum Ausfüllen.

Einsatz: Aushändigen bei Terminvereinbarung

CL-02

Übergabeprotokoll

Annahme und Rückgabe rechtssicher dokumentieren: Zustand, Zubehör, Auftrag, Kostenrahmen, Einverständnis zum Datenzugriff, Abnahme.

Einsatz: Bei jeder Geräteannahme

CL-03

Datensicherung

Die 3-2-1-Regel in der Praxis: Was gesichert wird, wohin, wie oft – plus Rückspiegeltest, Ransomware-Schutz und Notfall-Ablauf.

Einsatz: Einmal einrichten, vierteljährlich prüfen

CL-04

Wartungsplan

Wöchentlich bis jährlich, Richtwerte zur Lebensdauer von Bauteilen und eine Jahresmatrix zum Abhaken.

Einsatz: Zum Aushängen neben dem Rechner

CL-05

IT-Sicherheit

Passwörter, Updates, Phishing, Router, Verschlüsselung, Konten und Datenschutz – mit Notfallkontakten für Wien.

Einsatz: Jahres-Check für Haushalt und Betrieb

CL-06

Nach der Reparatur

Abnahme im Geschäft, die ersten 48 Stunden, wieder absichern und der Sonderfall neuer Computer.

Einsatz: Aushändigen bei der Abholung

1.wien e.U. – IT-Service für Wien

RS1-Fernwartung minutengenau abgerechnet · PC- und Notebook-Reparatur · Datenrettung · Wartungsvereinbarungen · Webdesign und lokale Sichtbarkeit. Service in allen 23 Bezirken.

Siegfriedgasse 23, 1210 Wien · +43 660 815 04 12 · 1@1.wien · 1.wien · Mo-Sa 08:00–20:00

CL-01 | CHECKLISTE · 22.07.2026 · V.1.0.0

Bevor Sie Ihren Computer zur Reparatur bringen

Die Kunden-Checkliste von 1.wien – in 15 Minuten durchgehen, abhaken und mitbringen.

Diese Checkliste spart Ihnen Zeit und Geld. Je vollständiger Sie ankommen, desto schneller ist Ihr Gerät wieder bei Ihnen. Punkte, die Sie nicht erledigen können, lassen Sie einfach offen – wir klären sie gemeinsam bei der Übergabe.

Die drei Minuten-Regel

Daten zuerst. Eine Reparatur kann jederzeit den Datenträger unbrauchbar machen – ein Backup ist der einzige Schutz, der wirklich hält. **Zugang zuerst.** Ohne Windows-Passwort können wir nichts testen. **Fehler zuerst.** Eine präzise Beschreibung ersetzt oft eine halbe Stunde Suche.

01

Daten sichern

Der wichtigste Punkt der ganzen Liste.

- ☐ Persönliche Dateien auf externe Festplatte oder USB-Stick kopieren
Dokumente, Bilder, Videos, Musik, Desktop, Downloads – auch Unterordner prüfen.
- ☐ E-Mails und Kontakte sichern
Outlook: PST-/OST-Datei oder Export. Thunderbird: kompletter Profilordner. Signaturen nicht vergessen.
- ☐ Browser-Lesezeichen und Passwörter exportieren
Chrome/Edge/Firefox: Lesezeichen als HTML sichern, Sync-Anmeldung prüfen.
- ☐ Passwort-Manager-Tresor exportieren oder Sync bestätigen
- ☐ Arbeitsdaten aus Spezialprogrammen sichern
Buchhaltung, Steuersoftware, CAD, Ordinations- oder Kassensysteme speichern Daten oft nicht im Benutzerordner – Datenbank-Pfad im Programm nachsehen.
- ☐ Foto-, Video- und Musikprojekte inklusive Projektdateien sichern
- ☐ Spielstände, Lizenzdateien und Konfigurationen sichern
- ☐ Backup gegenprüfen: Ordner öffnen, Dateien stichprobenartig starten
Ein Backup, das nie geöffnet wurde, ist kein Backup.

Gerät startet nicht mehr?

Dann überspringen Sie diesen Abschnitt und schreiben Sie auf das Übergabeformular gut sichtbar: „Daten sind NICHT gesichert“. Wir ziehen die Daten vor jedem Reparaturschritt vom Datenträger. Bitte versuchen Sie nicht, das Gerät wiederholt zu starten – jeder Startversuch kann bei defekten Datenträgern Daten kosten.

02

Zugangsdaten und Schlüssel bereitlegen

Ohne Anmeldung keine Funktionsprüfung – und keine Abnahme.

- ☐ Windows-Passwort oder PIN
Auch das Passwort des Administrator-Kontos, falls es ein zweites Konto gibt.
- ☐ Microsoft-Konto bzw. Apple-ID inklusive Zweitgerät für die 2-Faktor-Abfrage
Ohne den Bestätigungscode am Handy bleibt das Konto gesperrt.
- ☐ BitLocker- oder FileVault-Wiederherstellungsschlüssel
48-stelliger Zahlencode. Zu finden im Microsoft-Konto unter „Geräte → BitLocker-Schlüssel“ oder auf einem Ausdruck. Ohne diesen Schlüssel ist eine verschlüsselte Platte unlesbar – auch für uns.

- ☐ BIOS-/UEFI-Passwort, falls gesetzt
- ☐ WLAN-Name und WLAN-Passwort
Für den Funktionstest nach der Reparatur.
- ☐ E-Mail-Zugangsdaten (Adresse, Passwort, Anbieter)
Nur nötig, wenn eine Neuinstallation im Raum steht.
- ☐ Lizenzschlüssel für Windows, Office und Spezialsoftware
- ☐ Zugangsdaten zu Cloud-Speichern (OneDrive, iCloud, Google Drive, Dropbox)

So übergeben Sie Passwörter sicher

Schreiben Sie Zugangsdaten auf einen separaten Zettel und legen Sie ihn dem Gerät bei – nicht per unverschlüsselter E-Mail und nicht als Notiz am Desktop. Nach Abschluss geben wir den Zettel zurück oder vernichten ihn. Ändern Sie nach der Reparatur die wichtigsten Passwörter.

03 Das gehört mit ins Geschäft

Fehlendes Zubehör ist der häufigste Grund für Verzögerungen.

- ☐ Notebook: Original-Ladegerät
Zwingend. Fremdnetzteile verfälschen die Fehlersuche bei Lade- und Startproblemen.
- ☐ Desktop-PC: nur der Tower – inklusive Stromkabel
Monitor, Tastatur und Maus bitte nur mitbringen, wenn der Fehler damit zusammenhängt.
- ☐ Externe Festplatte oder USB-Stick für Ihre Daten
Faustregel: mindestens so groß wie die belegte Datenmenge, besser das Doppelte.
- ☐ Rechnung oder Garantiebeleg
Entscheidet, ob Garantie oder kostenpflichtige Reparatur greift.
- ☐ Wiederherstellungsdatenträger, Treiber-DVDs, Recovery-Stick
- ☐ Dongles, Lizenz-Sticks, Chipkartenleser (z. B. Bürgerkarte, Handysignatur)
- ☐ Zubehör, das den Fehler zeigt
Dockingstation, Drucker samt Kabel, Headset, externer Bildschirm.
- ☐ Diese Checkliste – ausgefüllt

04 Den Fehler genau beschreiben

Fünf Sätze von Ihnen ersetzen oft eine halbe Stunde Suche.

- ☐ Seit wann tritt der Fehler auf?
- ☐ Wann genau tritt er auf – immer, nur beim Start, nur bei bestimmten Programmen, nur nach längerem Betrieb?
- ☐ Was hat sich davor geändert?
Windows-Update, neues Programm, neue Hardware, Umzug, Sturz, Gewitter, Stromausfall, Flüssigkeit.
- ☐ Fehlermeldung wörtlich notieren oder mit dem Handy fotografieren
Fehlercodes wie „0xc000000e“ oder ein Bluescreen-Text sind Goldwert.
- ☐ Lässt sich der Fehler bewusst auslösen? Wenn ja: wie?
- ☐ Auffällige Geräusche, Gerüche, Hitze oder Bildfehler beschreiben
Klicken, Piepen, lauter Lüfter, verbrannter Geruch, Streifen am Display.
- ☐ Was haben Sie bereits selbst versucht?
Damit wir nichts doppelt machen – und nichts übersehen.
- ☐ Ist das Gerät geschäftlich im Einsatz? Wie dringend ist es?

05

Privatsphäre und Datenschutz

Ihre Daten gehen uns nur so weit etwas an, wie es die Reparatur verlangt.

- ☐ Besonders sensible Dateien vorher auslagern oder verschlüsseln
Gesundheitsdaten, Verträge, Passwortlisten, private Aufnahmen.
- ☐ Passwortlisten von Desktop und Notizzetteln entfernen
- ☐ Firmengerät: Freigabe der IT-Verantwortlichen bzw. der Geschäftsführung einholen
Bei Kundendaten am Gerät ist ein Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO sinnvoll – wir stellen ihn auf Wunsch bereit.
- ☐ Wenn das Gerät verkauft oder entsorgt wird: Datenträgerlöschung beauftragen
Löschen oder Formatieren allein reicht nicht.
- ☐ Klären, ob wir uns anmelden dürfen und in welchem Umfang

06

Was Sie besser nicht tun

Diese sechs Punkte machen Reparaturen teuer.

- ☐ Bei fehlenden oder gelöschten Daten: Gerät nicht weiterbenutzen
Jeder Schreibvorgang – auch ein Windows-Update – kann gelöschte Dateien endgültig überschreiben.
- ☐ Keine Datenrettungs- oder Tuning-Tools installieren
Die Installation landet genau dort, wo die verlorenen Daten liegen.
- ☐ Eine defekte Festplatte nicht schütteln, klopfen oder öffnen
- ☐ Nach Flüssigkeitsschaden: nicht einschalten, nicht föhnen, nicht in Reis legen
Gerät ausschalten, Netzteil trennen, wenn möglich Akku abklemmen, umgehend vorbeibringen.
- ☐ Windows nicht selbst neu installieren, solange Daten fehlen
- ☐ Keine BIOS-Updates „auf Verdacht“ einspielen
Ein abgebrochenes BIOS-Update macht aus einem kleinen Fehler einen Mainboard-Tausch.

07

Kosten, Termin und Ablauf klären

Fragen Sie bei der Übergabe aktiv nach – das ist Ihr gutes Recht.

- ☐ Kostenvoranschlag vereinbaren
Was kostet die Diagnose, und wird sie bei Auftragserteilung angerechnet?
- ☐ Kostenlimit festlegen
Formulierung: „Reparatur bis maximal € __ ohne Rückfrage, darüber bitte anrufen.“
- ☐ Datenrettung getrennt beauftragen, falls nötig
Datenrettung ist eine eigene Leistung – nicht Teil der Reparatur.
- ☐ Voraussichtliche Dauer und Abholtermin abklären
- ☐ Leih- oder Ersatzgerät besprechen, wenn Sie beruflich darauf angewiesen sind
- ☐ Erreichbarkeit hinterlegen: Telefon und E-Mail für Rückfragen
- ☐ Prüfen, ob Fernwartung schneller wäre
Reine Software-Probleme lösen wir mit RS1-Fernwartung oft am selben Tag, minutengenau abgerechnet – ohne Anfahrt und ohne Gerätetransport.
- ☐ Umgang mit Altteilen und Altgerät klären
Rückgabe der getauschten Teile oder fachgerechte Entsorgung.

08

Ihr Fehlerprotokoll

Bitte ausfüllen und mitbringen – wir übernehmen es in den Auftrag.

NAME

TELEFON

E-MAIL

GERÄT / MODELL

SERIENNUMMER

KAUFDATUM

FEHLERBESCHREIBUNG – WAS PASSIERT, WANN UND SEIT WANN?

FEHLERMELDUNG IM WORTLAUT / FEHLERCODE

WAS WURDE ZULETZT GEÄNDERT / BEREITS SELBST VERSUCHT?

DATEN GESICHERT AM

GESICHERT AUF (MEDIUM)

KOSTENLIMIT IN €

MITGEBRACHTES ZUBEHÖR

So erreichen Sie uns

1.wien e.U. · Siegfriedgasse 23, 1210 Wien

Telefon +43 660 815 04 12 · E-Mail 1@1.wien · Web 1.wien

Öffnungszeiten Mo–Sa 08:00–20:00 · Service in allen 23 Wiener Bezirken

CL-02 | CHECKLISTE · 22.07.2026 · V.1.0.0

Geräteübergabe und Reparaturauftrag

Wird gemeinsam von Kundin bzw. Kunde und 1.wien ausgefüllt – einmal bei der Annahme, einmal bei der Rückgabe.

Dieses Protokoll hält fest, in welchem Zustand ein Gerät übernommen wurde, was beauftragt ist und welcher Kostenrahmen gilt. Es schützt beide Seiten. Bitte ein Exemplar ausgefüllt an die Kundin bzw. den Kunden aushändigen.

01 Auftragskopf

AUFTRAGSNUMMER	DATUM DER ANNAHME	UHRZEIT	ANGENOMMEN VON
NAME / FIRMA	TELEFON	E-MAIL	
ADRESSE	PLZ / BEZIRK	UID / FIRMENBUCH (FALLS FIRMA)	

02 Gerätedaten

GERÄTETYP (NOTEBOOK / PC / AIO / SONSTIGES)	HERSTELLER	MODELLBEZEICHNUNG	
SERIENNUMMER / SERVICE-TAG	KAUFDATUM	GARANTIE BIS	BETRIEBSSYSTEM
DATENTRÄGER (TYP / GRÖSSE)	ARBEITSSPEICHER	VERSCHLÜSSELUNG AKTIV?	GERÄTEFARBE

03 Mitgeliefertes Zubehör

Nur ankreuzen, was tatsächlich übernommen wurde.

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ Netzteil / Ladegerät | ☐ Netzkabel | ☐ Akku separat |
| ☐ Tastatur | ☐ Maus | ☐ Monitor |
| ☐ Tasche / Koffer | ☐ Dockingstation | ☐ Externer Datenträger |
| ☐ Recovery-Stick / DVDs | ☐ Dongle / Lizenzstick | ☐ SIM- / Speicherkarte |

WEITERES ZUBEHÖR

04 Sichtprüfung bei der Annahme

Vorhandene Schäden vor der Reparatur dokumentieren.

- | | |
|---|---|
| ☐ Gehäuse ohne sichtbare Schäden | ☐ Kratzer / Dellen (siehe Notiz) |
| ☐ Display ohne Sprünge oder Pixelfehler | ☐ Displayschaden vorhanden |
| ☐ Keine Feuchtigkeits- oder Korrosionsspuren | ☐ Flüssigkeitsspuren sichtbar |



-
- | | |
|---|---|
| ☐ Gerät startet bis zur Anmeldung | ☐ Gerät startet nicht |
| ☐ Gehäuse ungeöffnet / Siegel intakt | ☐ Bereits von Dritten geöffnet |

NOTIZ ZUM ZUSTAND / FOTOS ERSTELLT AM

05 Fehlerbild und Auftrag

FEHLERBESCHREIBUNG DER KUNDIN / DES KUNDEN

ERSTE EINSCHÄTZUNG 1.WIEN / GEPLANTE SCHRITTE

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Fehlerdiagnose | ☐ Software-Reparatur | ☐ Neuinstallation |
| ☐ Hardware-Tausch | ☐ Reinigung / Wärmeleitpaste | ☐ Datenrettung |
| ☐ Datenübernahme auf Neugerät | ☐ Virenentfernung | ☐ Aufrüstung |
| ☐ Datenträger-Löschung | ☐ Entsorgung Altgerät | ☐ Sonstiges |

06 Daten, Zugang und Einverständnis

Bitte gemeinsam durchgehen und ankreuzen.

- ☐ Die Daten am Gerät sind vollständig gesichert.
Gesichert am: _____ auf: _____
- ☐ Die Daten sind NICHT gesichert. 1.wien wird beauftragt, vor Reparaturbeginn eine Sicherung zu erstellen (kostenpflichtig).
- ☐ Auf eine Datensicherung wird ausdrücklich verzichtet. Das Risiko eines Datenverlusts wird zur Kenntnis genommen.
- ☐ Zugangsdaten wurden übergeben (Windows-Anmeldung, ggf. BitLocker-Schlüssel).
- ☐ 1.wien darf sich am Gerät anmelden und die zur Reparatur nötigen Bereiche öffnen. Der Zugriff beschränkt sich auf das für die Fehlersuche und Funktionsprüfung erforderliche Ausmaß.
- ☐ Es befinden sich personenbezogene Daten Dritter am Gerät. Ein Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO wird abgeschlossen.
Nur relevant bei Firmen- und Vereinsgeräten.
- ☐ Getauschte Altteile werden zurückgegeben.
Ohne Kreuz erfolgt fachgerechte Entsorgung durch 1.wien.

07 Kostenrahmen und Termin

DIAGNOSEPAUSCHALE IN €

KOSTENLIMIT OHNE RÜCKFRAGE IN €

VORAUSSICHTLICH FERTIG AM

- ☐ Vor Überschreitung des Kostenlimits wird telefonisch Rücksprache gehalten.
- ☐ Ein schriftlicher Kostenvoranschlag wird erstellt.
Die Diagnosepauschale wird bei Auftragserteilung angerechnet.
- ☐ Bei Nichtreparatur wird nur die Diagnosepauschale verrechnet.
- ☐ Ein Leihgerät wird zur Verfügung gestellt.

☐ Abholung im Geschäft · Zustellung · Versand (Zutreffendes wird beim Termin vermerkt)

Aufbewahrung und Haftung

Nicht abgeholte Geräte werden sechs Monate ab Fertigstellungsmeldung verwahrt; danach behält sich 1.wien die kostenpflichtige Entsorgung vor. Für Datenverlust wird nur bei nachgewiesenem Verschulden gehaftet – eine aktuelle Datensicherung liegt in der Verantwortung der Kundin bzw. des Kunden. Es gelten die AGB von 1.wien e.U.

ORT, DATUM

UNTERSCHRIFT KUNDIN / KUNDE

UNTERSCHRIFT 1.WIEN

08

Rückgabe und Abnahme

Wird bei der Abholung ausgefüllt.

FERTIGGESTELLT AM

KUNDE VERSTÄNDIGT AM

ABGEHOLT AM

AUSGEGEBEN VON

DURCHGEFÜHRTE ARBEITEN UND GETAUSCHTE TEILE

- ☐ Funktionsprüfung gemeinsam durchgeführt: Start, Anmeldung, Netzwerk, Ton, Anschlüsse, betroffene Funktion.
- ☐ Alle mitgegebenen Zubehörteile wurden zurückgegeben.
- ☐ Daten sind vollständig vorhanden und wurden stichprobenartig geöffnet.
- ☐ Zugangsdaten-Zettel wurde zurückgegeben oder vernichtet.
- ☐ Neue Zugangsdaten bzw. Änderungen wurden erklärt.
- ☐ Empfehlungen für den weiteren Betrieb wurden besprochen.
Siehe CL-04 Wartungsplan und CL-03 Datensicherung.
- ☐ Gewährleistung auf die durchgeführte Reparatur wurde erklärt.
- ☐ Rechnung übergeben.

GEWÄHRLEISTUNG AUF ARBEITSLEISTUNG BIS

GEWÄHRLEISTUNG AUF ERSATZTEILE BIS

RECHNUNGSNUMMER

ORT, DATUM

UNTERSCHRIFT KUNDIN / KUNDE

UNTERSCHRIFT 1.WIEN

Kontakt

1.wien e.U. · Siegfriedgasse 23, 1210 Wien

Telefon +43 660 815 04 12 · E-Mail 1@1.wien · Web 1.wien · Mo-Sa 08:00-20:00

Datensicherung, die im Ernstfall wirklich hält

Backup-Checkliste für Privatpersonen und Kleinbetriebe – einmal einrichten, viermal im Jahr prüfen.

Fast jeder Datenverlust, den wir sehen, wäre vermeidbar gewesen. Nicht weil kein Backup existierte, sondern weil es unvollständig war, am selben Gerät lag oder nie getestet wurde. Diese Liste schließt genau diese drei Lücken.

Die 3-2-1-Regel

3 Kopien Ihrer Daten · auf 2 verschiedenen Medientypen · davon 1 Kopie außer Haus. Für Betriebe ergänzt um 1 Kopie, die offline oder unveränderbar liegt, und 0 Fehler beim letzten Wiederherstellungstest.

01

Was überhaupt gesichert werden muss

Gehen Sie die Liste einmal komplett durch – die Überraschungen stecken in den letzten Punkten.

- ☐ Benutzerordner: Dokumente, Bilder, Videos, Musik, Desktop, Downloads
- ☐ E-Mail-Archiv, Kontakte, Kalender
Bei lokal gespeicherten Postfächern (Outlook PST, Thunderbird-Profil) besonders wichtig.
- ☐ Browser-Lesezeichen, gespeicherte Passwörter, Passwort-Tresor
- ☐ Buchhaltung, Steuerprogramme, Fakturierung, Kassensystem
Diese Programme legen ihre Datenbank oft in einem eigenen Pfad ab – Speicherort im Programm nachschlagen, nicht raten.
- ☐ Branchensoftware und deren Datenbanken
Ordination, Werkstatt, Warenwirtschaft, Zeiterfassung.
- ☐ Projektdateien aus Bild-, Video-, Audio- und CAD-Programmen
- ☐ Lizenzschlüssel, Rechnungen, Aktivierungsdateien
- ☐ Konfigurationen: Netzwerkpläne, Router-Einstellungen, Zertifikate, VPN-Profile
- ☐ Website, Onlineshop und deren Datenbank
Ein Hosting-Backup allein reicht nicht – ziehen Sie eine eigene Kopie.
- ☐ Zwei-Faktor-Wiederherstellungscodes
Ohne sie sperren Sie sich nach einem Gerätewechsel selbst aus.

02

Medien und Ziele festlegen

Zwei verschiedene Technologien schlagen zwei gleiche Festplatten.

- ☐ Externe Festplatte oder SSD für die tägliche bzw. wöchentliche Sicherung
Nach dem Backup abstecken. Eine dauerhaft verbundene Platte wird von Verschlüsselungstrojanern mitverschlüsselt.
- ☐ Zweites Medium, das im Wechsel betrieben wird
Zwei Platten im Tausch: eine im Einsatz, eine außer Haus.
- ☐ Cloud-Backup mit Versionierung
Achtung: Ein Sync-Dienst wie OneDrive, iCloud oder Dropbox ist kein Backup – gelöschte oder verschlüsselte Dateien werden mitsynchronisiert.
- ☐ NAS oder Server mit eigenem Backup
Ein NAS ersetzt keine externe Kopie.
- ☐ Aufbewahrungsort außer Haus festlegen
Zweitwohnsitz, Büro, Bankschließfach, Familie. Feuer und Einbruch treffen sonst beide Kopien gleichzeitig.
- ☐ Backup-Medien verschlüsseln
Eine verlorene unverschlüsselte Platte ist ein meldepflichtiger Datenschutzvorfall.

- ☐ Speicherplatz prüfen: mindestens das Doppelte der Datenmenge

03 Rhythmus und Aufbewahrung

Die Frage lautet nicht „wie oft“, sondern: wie viele Stunden Arbeit können Sie verschmerzen?

- ☐ Sicherungsintervall festgelegt und aufgeschrieben
- ☐ Automatische Ausführung eingerichtet
Manuelle Backups werden zuverlässig vergessen – spätestens im stressigen Monat.
- ☐ Versionsstände aufbewahren, nicht nur den letzten Stand
Sonst überschreibt das Backup vom Dienstag den heilen Stand vom Montag.
- ☐ Monatlicher Vollstand wird zusätzlich archiviert
- ☐ Aufbewahrungsfristen berücksichtigt
Steuerlich relevante Unterlagen sind in Österreich sieben Jahre aufzubewahren – prüfen Sie das mit Ihrer Steuerberatung.
- ☐ Systemabbild des kompletten Rechners vorhanden
Spart im Ernstfall einen ganzen Tag Neuinstallation.

Datenart	Empfohlener Rhythmus	Aufbewahrung	Ziel
Laufende Arbeitsdateien	täglich, automatisch	30 Tage	Externe SSD + Cloud
E-Mail-Postfach	täglich	12 Monate	Cloud oder NAS
Buchhaltung, Rechnungen	wöchentlich + Monatsende	7 Jahre	Extern + außer Haus
Fotos und Videos	monatlich	dauerhaft	Zwei getrennte Medien
Systemabbild	vierteljährlich	letzte 2 Stände	Externe Festplatte
Website und Datenbank	wöchentlich	3 Monate	Lokal + Hosting

04 Der Test, den fast niemand macht

Ein Backup gilt erst als vorhanden, wenn eine Wiederherstellung gelungen ist.

- ☐ Vierteljährlich einzelne Dateien zurückspielen und wirklich öffnen
- ☐ Einmal jährlich eine vollständige Wiederherstellung testen
Auf einem Ersatzdatenträger, nicht auf dem Produktivsystem.
- ☐ Zeit stoppen: Wie lange dauert die Wiederherstellung tatsächlich?
Diese Zahl entscheidet im Ernstfall über Ihren Ausfalltag.
- ☐ Prüfen, ob auch die ältesten Versionsstände noch lesbar sind
- ☐ Backup-Protokolle und Fehlermeldungen kontrollieren
Viele Backups laufen monatelang mit Fehler – ohne dass es jemand merkt.
- ☐ Datum des letzten erfolgreichen Tests notieren

05 Schutz vor Verschlüsselungstrojanern

Ransomware sucht gezielt nach erreichbaren Backups.

- ☐ Mindestens eine Kopie offline halten
Abgesteckt im Schrank. Was nicht angeschlossen ist, kann nicht verschlüsselt werden.
- ☐ Backup-Ziel nicht dauerhaft als Laufwerksbuchstabe einbinden
- ☐ Für das Backup ein eigenes Konto mit eigenem Passwort verwenden

- ☐ Unveränderbare Speicherung nutzen, wenn der Anbieter sie anbietet
Stichwort Objektsperre oder Immutable Backup.
- ☐ Cloud-Papierkorb und Versionshistorie aktiviert
- ☐ Warnung einrichten, wenn ein Backup ausbleibt

06

Ihr Backup-Plan

Ausfüllen, ausdrucken, neben den Rechner hängen.

ERSTELLT VON

DATUM

NÄCHSTE PRÜFUNG AM

Was wird gesichert

Wohin

Wie oft

Wer

Zuletzt geprüft

07

Notfall-Ablauf bei Datenverlust

Diese Reihenfolge einhalten – jeder Schritt in falscher Reihenfolge kostet Daten.

- ☐ **Sofort aufhören zu arbeiten.**
Gerät nicht weiterverwenden, keine Programme installieren, keine Updates zulassen.
- ☐ **Bei Verdacht auf Verschlüsselung: Netzkabel ziehen bzw. WLAN abschalten.**
Andere Geräte und Backup-Medien vom Netz trennen, bevor sie mit betroffen sind.
- ☐ **Gerät ordentlich herunterfahren, nicht den Stecker ziehen.**
Bei Servern kann ein harter Ausschalter Folgeschäden verursachen.
- ☐ **Nichts löschen, nichts formatieren, keine Lösegeldzahlung leisten.**
- ☐ **Zustand dokumentieren: Fehlermeldungen fotografieren, Zeitpunkt notieren.**
- ☐ **Hilfe holen.**
1.wien unter +43 660 815 04 12. Betriebe zusätzlich: Cyber-Security-Hotline der Wirtschaftskammern 0800 888 133, täglich rund um die Uhr.
- ☐ **Bei Straftaten Anzeige erstatten.**
Meldestelle für Internetkriminalität des Bundeskriminalamts: against-cybercrime@bmi.gv.at. Cybercrime Helpline der Stadt Wien: 01 4000-4006, werktags 7:30–17:00 Uhr.
- ☐ **Bei betroffenen Personendaten Meldepflicht nach DSGVO prüfen.**
Innerhalb von 72 Stunden an die Datenschutzbehörde – im Zweifel rechtlich abklären lassen.

Wir richten das für Sie ein

1.wien konfiguriert Ihre Datensicherung, testet die Wiederherstellung und übergibt Ihnen einen ausgefüllten Backup-Plan. Auf Wunsch mit regelmäßiger Fernkontrolle über RS1-Fernwartung. · +43 660 815 04 12 · 1@1.wien · 1.wien

CL-04 | CHECKLISTE · 22.07.2026 · V.1.0.0

Was Sie am Computer regelmäßig prüfen sollten

Der Wartungsplan von 1.wien – von wöchentlich bis jährlich, mit Jahresmatrix zum Abhaken.

Computer fallen selten plötzlich aus. Sie kündigen sich an: durch volle Datenträger, lauter werdende Lüfter, ausbleibende Backups und Updates, die seit Monaten warten. Dieser Plan macht aus einer Notreparatur eine geplante Viertelstunde.

Wie Sie den Plan verwenden

Drucken Sie Seite 4 aus und hängen Sie sie neben den Rechner. Jede erledigte Aufgabe wird im jeweiligen Monat abgehakt. Wer lieber digital arbeitet, trägt die Punkte als wiederkehrende Termine in den Kalender ein – das funktioniert erfahrungsgemäß genauso gut.

01

Wöchentlich – fünf Minuten

Kurz, aber es ist die wirksamste Routine auf dieser Liste.

- ☐ Backup ist gelaufen? Datum und Uhrzeit der letzten Sicherung prüfen
- ☐ Rechner einmal vollständig neu starten
Nicht nur zuklappen. Viele Updates werden erst beim Neustart fertig.
- ☐ Freien Speicherplatz kontrollieren
Unter 15 Prozent frei wird Windows spürbar langsam und Updates schlagen fehl.
- ☐ Papierkorb und Download-Ordner leeren
- ☐ Auffälligkeiten notieren: Geräusche, Hitze, Abstürze, langsamer Start

02

Monatlich – eine Viertelstunde

- ☐ Windows- bzw. macOS-Updates einspielen und Neustart durchführen
- ☐ Programme aktualisieren
Browser, Office, PDF-Reader, Java, Treiber. Genau diese Programme sind die häufigsten Einfallstore.
- ☐ Vollständigen Virenskan laufen lassen
- ☐ Autostart-Programme durchsehen und Unnötiges deaktivieren
- ☐ Nicht mehr genutzte Programme deinstallieren
- ☐ Externe Backup-Platte anstecken, Sicherung prüfen, wieder abstecken
- ☐ Router und Netzwerkgeräte einmal stromlos neu starten
- ☐ Handy- und Tablet-Backups prüfen

03

Vierteljährlich – eine halbe Stunde

- ☐ Testweise Dateien aus dem Backup zurückspielen und öffnen
Der wichtigste Punkt des ganzen Quartals.
- ☐ Datenträger-Gesundheit prüfen (SMART-Werte)
Eine Festplatte oder SSD meldet Verschleiß, bevor sie ausfällt – man muss nur nachsehen.
- ☐ Temperaturen unter Last kontrollieren
Prozessor und Grafikkarte. Dauerhaft über 90 °C kostet Lebensdauer.

- ☐ Lüfter und Lüftungsschlitze von Staub befreien
Druckluft aus sicherem Abstand, Gerät ausgeschaltet und stromlos. Niemals mit dem Staubsauger direkt am Bauteil.
- ☐ Akku-Zustand am Notebook auslesen
Unter 70 Prozent Restkapazität ist ein Tausch sinnvoll.
- ☐ Browser aufräumen: unbekannte Erweiterungen entfernen
- ☐ Passwörter der wichtigsten Konten prüfen und Datenlecks abfragen
- ☐ Speicherplatz auf Cloud-Diensten und im Postfach kontrollieren

04 Halbjährlich

- ☐ Innenreinigung des Desktop-PCs
- ☐ Kabel, Stecker und Netzteile auf Bruchstellen prüfen
- ☐ Steckdosenleisten und Überspannungsschutz kontrollieren
Überspannungsschutz altert und sollte etwa alle fünf Jahre erneuert werden.
- ☐ USV-Batterie testen, falls vorhanden
Batterien halten typischerweise drei bis fünf Jahre.
- ☐ Router-Firmware aktualisieren, Fernzugriff und UPnP prüfen
- ☐ WLAN-Gästenetz und WLAN-Passwort überprüfen
- ☐ Benutzerkonten durchsehen: Wer hat noch Zugriff, wer nicht mehr?
- ☐ Drucker: Firmware, Treiber, Wartungsprogramm laufen lassen

05 Jährlich – der große Durchgang

Einmal im Jahr zwei Stunden investieren, am besten immer im selben Monat.

- ☐ Vollständige Wiederherstellung testen
Auf einem Ersatzdatenträger. Erst danach wissen Sie, ob Ihr Backup wirklich trägt.
- ☐ Wärmeleitpaste erneuern, wenn das Gerät älter als vier Jahre ist
Bei Notebooks der häufigste Grund für Drosselung und plötzliches Abschalten.
- ☐ Datenträger-Restlebensdauer bewerten und Tausch planen
SSDs melden ihre verbleibende Schreibleistung.
- ☐ Systemabbild neu erstellen
- ☐ Lizenzen und Abos durchgehen: Was wird verlängert, was gekündigt?
Virenschutz, Office, Cloud-Speicher, Domain, Hosting, SSL-Zertifikate, Backup-Dienst.
- ☐ Domain- und Hosting-Verlängerung sowie SSL-Zertifikat prüfen
Eine abgelaufene Domain ist innerhalb von Stunden weg.
- ☐ Alle Passwörter der kritischen Konten erneuern und 2FA prüfen
E-Mail zuerst – über das Postfach lassen sich alle anderen Konten zurücksetzen.
- ☐ Wiederherstellungscodes für Zwei-Faktor-Verfahren neu ausdrucken
- ☐ Hardware-Inventar aktualisieren: Alter, Zustand, geplanter Ersatz
- ☐ Versicherungsschutz und Gewährleistungsfristen prüfen
- ☐ Notfallzettel aktualisieren
Wer ist im Ernstfall zu verständigen, wo liegen Backups, wo die Zugangsdaten?
- ☐ Altgeräte fachgerecht entsorgen und Datenträger sicher löschen
In Wien über die Mistplätze der MA 48 – Datenträger vorher löschen oder von uns vernichten lassen.

06 Wann Bauteile üblicherweise fällig werden

Richtwerte für die Ersatzplanung – kein Ablaufdatum.

Bauteil / Position	Erfahrungswert	Warnzeichen
Notebook-Akku	3–5 Jahre	Laufzeit unter der Hälfte, Gerät bläht sich
SSD im Alltagsbetrieb	5–8 Jahre	Restlebensdauer unter 20 %, Aussetzer
Festplatte (HDD)	4–6 Jahre	Klicken, langsames Kopieren, SMART-Fehler
Netzteil im Desktop-PC	6–8 Jahre	Neustarts unter Last, Brummen
Wärmeleitpaste	3–5 Jahre	Hohe Temperaturen, Drosselung, laute Lüfter
USV-Batterie	3–5 Jahre	Selbsttest schlägt fehl, kurze Überbrückung
Überspannungsschutz	ca. 5 Jahre	Statusanzeige erloschen
Router	5–7 Jahre	Keine Firmware-Updates mehr, WLAN bricht ab
Arbeitsrechner gesamt	5–7 Jahre	Kein Support des Betriebssystems mehr

Betriebssystem-Support im Auge behalten

Sobald ein Betriebssystem keine Sicherheitsupdates mehr erhält, ist das Gerät auch mit funktionierender Hardware ein Risiko – insbesondere, wenn Kundendaten darauf liegen. Planen Sie die Umstellung, bevor der Termin da ist, nicht danach.

07

Jahresmatrix

Ausdrucken, neben den Rechner hängen, Monat für Monat abhaken.

GERÄT / STANDORT	VERANTWORTLICH												JAHR
AUFGABE	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Backup gelaufen und geprüft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Neustart und Speicherplatz kontrolliert	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Betriebssystem-Updates eingespielt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Programme und Treiber aktualisiert	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Vollständiger Virenskan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Autostart und Programme aufgeräumt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Rückspieltest aus dem Backup	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
SMART-Werte und Temperaturen geprüft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Lüfter und Gehäuse gereinigt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Akku-Zustand ausgelesen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Router-Firmware und WLAN geprüft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Passwörter und 2FA kontrolliert	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Lizenzen, Abos, Domain geprüft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Vollständiger Wiederherstellungstest	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Inventar und Notfallzettel aktualisiert	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

BESONDERE VORKOMMNISSE IM JAHR

Wartung abgeben statt aufschieben

1.wien übernimmt die wiederkehrende Wartung für Privat- und Firmengeräte – überwiegend per RS1-Fernwartung, minutengenau abgerechnet, ohne Anfahrt. Vor Ort in allen 23 Wiener Bezirken. · +43 660 815 04 12 · 1@1.wien · 1.wien

IT-Sicherheit im Alltag

Die Jahres-Checkliste von 1.wien für Privathaushalte, Einzelunternehmen und kleine Betriebe.

Die meisten Vorfälle, die bei uns landen, brauchen keinen hochgerüsteten Angreifer. Sie brauchen ein wiederverwendetes Passwort, ein aufgeschobenes Update oder einen Klick auf eine täuschend echte Rechnung. Genau dort setzt diese Liste an.

Wenn Sie nur drei Dinge umsetzen

Erstens: ein eigenes, langes Passwort für Ihr E-Mail-Konto – es ist der Generalschlüssel zu allen anderen Konten. **Zweitens:** Zwei-Faktor-Anmeldung überall dort, wo Geld oder Identität hängen. **Drittens:** ein Backup, das offline liegt.

01 Passwörter und Anmeldung

- ☐ Für jeden Dienst ein eigenes Passwort
Ein einziges wiederverwendetes Passwort reicht, damit aus einem fremden Datenleck Ihr Problem wird.
- ☐ Passwort-Manager im Einsatz
Der einzige praktikable Weg zu vielen guten Passwörtern. Ein starkes Hauptpasswort, den Rest übernimmt das Programm.
- ☐ Lange Passphrasen statt kurzer Sonderzeichen-Kombinationen
Vier zufällige Wörter sind sicherer und leichter zu merken als „Xk7!q“.
- ☐ Zwei-Faktor-Anmeldung aktiviert
E-Mail, Bank, Microsoft- bzw. Apple-Konto, Steuerportal, soziale Netzwerke, Onlineshops mit hinterlegter Zahlung.
- ☐ App oder Sicherheitsschlüssel statt SMS-Code verwenden, wo möglich
- ☐ Wiederherstellungscodes ausgedruckt und sicher verwahrt
- ☐ E-Mail-Adressen auf bekannte Datenlecks geprüft
- ☐ Passwörter nicht im Browser ohne Hauptpasswort speichern
- ☐ Bildschirmsperre mit kurzer Zeitspanne aktiviert

02 Updates und Schadsoftware

- ☐ Automatische Updates für Betriebssystem aktiviert
- ☐ Browser, Office und PDF-Reader aktuell
- ☐ Virenschutz aktiv und aktuell
Der eingebaute Schutz von Windows genügt für die meisten Privatanwender – wichtig ist, dass er wirklich aktiv ist.
- ☐ Keine Software aus Suchmaschinen-Anzeigen installieren
Gefälschte Downloadseiten für bekannte Programme sind eine der häufigsten Infektionsquellen.
- ☐ Nicht mehr unterstützte Betriebssysteme abgelöst
- ☐ Administratorrechte nur bei Bedarf verwenden
Ein Standardkonto für die tägliche Arbeit begrenzt den Schaden erheblich.
- ☐ Makros in Office-Dokumenten aus dem Internet blockiert

03

Phishing und Betrugsmaschen erkennen

Angreifer kopieren heute Layout, Logo und Tonfall fehlerfrei. Achten Sie auf die Absicht, nicht auf die Rechtschreibung.

- ☐ Zeitdruck und Drohungen als Warnsignal werten
„Ihr Konto wird in 24 Stunden gesperrt“ ist eine Methode, kein Anliegen.
- ☐ Links vor dem Klick prüfen: Was steht direkt vor dem ersten Schrägstrich nach https://?
- ☐ Bei Zahlungsaufforderungen einen zweiten Kanal nutzen
Beim bekannten Ansprechpartner unter der gespeicherten Nummer anrufen – nicht unter der Nummer aus der E-Mail.
- ☐ Geänderte Bankverbindungen in Rechnungen immer telefonisch bestätigen
Der klassische Rechnungsbetrug bei Kleinbetrieben.
- ☐ Keine Fernwartungssoftware auf Zuruf am Telefon installieren
Weder Microsoft noch Ihre Bank noch die Polizei rufen unaufgefordert an.
- ☐ Anhänge nur öffnen, wenn Absender und Anlass erwartet wurden
- ☐ QR-Codes auf Aufklebern und Briefen misstrauisch behandeln
- ☐ Team informiert: Alle wissen, an wen sie Verdachtsfälle melden

04

Netzwerk und Router

- ☐ Standard-Passwort der Router-Oberfläche geändert
- ☐ WLAN mit WPA2 oder WPA3 und langem Passwort abgesichert
- ☐ WPS deaktiviert
- ☐ Fernzugriff auf den Router aus dem Internet abgeschaltet
Ebenso UPnP, sofern nicht ausdrücklich benötigt.
- ☐ Router-Firmware aktuell
- ☐ Gäste-WLAN für Besuch und Smart-Home-Geräte eingerichtet
Trennt Kameras, Fernseher und Steckdosen von Ihren Arbeitsgeräten.
- ☐ Portweiterleitungen durchgesehen und Unnötiges entfernt
- ☐ Netzwerkfreigaben geprüft: Wer sieht welche Ordner?
- ☐ Smart-Home- und IoT-Geräte inventarisiert und aktualisiert

05

Geräte, Verschlüsselung und unterwegs

- ☐ Festplattenverschlüsselung aktiv
BitLocker unter Windows, FileVault bei Apple. Wiederherstellungsschlüssel getrennt vom Gerät aufbewahren.
- ☐ Handy und Tablet mit Code, nicht nur mit Wischmuster gesichert
- ☐ Gerät-suchen-Funktion und Fernlöschung eingerichtet
- ☐ Automatische Sperre bei Inaktivität aktiviert
- ☐ In öffentlichen Netzen VPN verwenden oder auf mobile Daten wechseln
Hotel, Café, Flughafen, Bahn.
- ☐ Keine fremden USB-Sticks anschließen
- ☐ Sichtschutzfolie bei Arbeit in der Öffentlichkeit erwägen
- ☐ Altgeräte vor Weitergabe sicher löschen, nicht nur zurücksetzen

06

Konten, Rollen und Datenschutz

Besonders für Betriebe, Vereine und Ordinationen.

- ☐ Übersicht aller Konten und Zugänge dokumentiert
- ☐ Zugriffe ausgeschiedener Mitarbeitender entzogen
Auch bei Cloud-Diensten, Kassensystem und gemeinsamen Postfächern.
- ☐ Rollen nach dem Prinzip der geringsten Rechte vergeben
- ☐ Geteilte Sammelkonten aufgelöst
- ☐ Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten aktuell (DSGVO)
- ☐ Auftragsverarbeitungsverträge mit Dienstleistern vorhanden
Hosting, Cloud-Speicher, Steuerberatung, IT-Betreuung.
- ☐ Verantwortliche Person für Meldungen nach DSGVO benannt
Ein meldepflichtiger Vorfall muss binnen 72 Stunden gemeldet werden.
- ☐ Mitarbeitende einmal jährlich geschult

07

Wenn es passiert ist

Die ersten dreißig Minuten entscheiden über das Ausmaß.

- ☐ Betroffenes Gerät vom Netz trennen, aber eingeschaltet lassen, bis Hilfe da ist.
Bei Servern geordnet herunterfahren – nicht den Stecker ziehen.
- ☐ Backup-Medien sofort physisch trennen.
- ☐ Passwörter von einem sauberen Gerät aus ändern – E-Mail zuerst.
- ☐ Bank verständigen und Zahlungen sperren lassen, wenn Zahlungsdaten betroffen sind.
- ☐ Alles dokumentieren: Zeitpunkt, Fehlermeldungen, betroffene Geräte.
Fotos genügen. Diese Notizen brauchen Versicherung und Behörde.
- ☐ Kein Lösegeld zahlen und nicht mit Erpressern verhandeln.
- ☐ Fachliche Hilfe holen.

Stelle	Zuständig für	Kontakt
1.wien e.U.	Erstbewertung, Bereinigung, Wiederherstellung	+43 660 815 04 12 · 1@1.wien
Cyber-Security-Hotline der Wirtschaftskammern	Kostenlose Erstinformation für Mitgliedsbetriebe, rund um die Uhr	0800 888 133
Cybercrime Helpline der Stadt Wien	Erstberatung für Wienerinnen und Wiener, werktags 7:30–17:00	01 4000-4006
Meldestelle für Internetkriminalität (Bundeskriminalamt)	Meldung bei Verdacht auf Internetkriminalität	against-cybercrime@bmi.gv.at
Nächste Polizeidienststelle	Strafanzeige bei konkretem Schaden	persönlich vor Ort
Österreichische Datenschutzbehörde	Meldung von Datenschutzverletzungen binnen 72 Stunden	dsb.gv.at
Watchlist Internet	Aktuelle Betrugsmaschen nachschlagen	watchlist-internet.at

Angaben ohne Gewähr

Rufnummern und Zuständigkeiten können sich ändern. Prüfen Sie im Ernstfall die aktuellen Angaben auf onlinesicherheit.gv.at oder rufen Sie uns an – wir übernehmen die Koordination.

NOTIZEN / OFFENE PUNKTE

Sicherheits-Check durch 1.wien

Wir gehen diese Liste gemeinsam mit Ihnen durch, prüfen Router, Konten und Backups und übergeben einen schriftlichen Befund mit priorisierten Maßnahmen. · Siegfriedgasse 23, 1210 Wien · +43 660 815 04 12 · 1@1.wien · 1.wien

CL-06 | CHECKLISTE · 22.07.2026 · V.1.0.0

Nach der Reparatur: Abnahme und Inbetriebnahme

Was Sie im Geschäft prüfen, was zu Hause zu tun ist – und woran Sie eine wirklich abgeschlossene Reparatur erkennen.

Eine Reparatur ist erst fertig, wenn das Gerät bei Ihnen im Alltag läuft. Diese Liste führt Sie durch die Abnahme im Geschäft, die ersten Tage danach und den Sonderfall „neuer Computer“.

01

Noch im Geschäft prüfen

Nehmen Sie sich fünf Minuten – gemeinsam mit uns am Tresen.

- ☐ Gerät startet und die Anmeldung funktioniert
- ☐ Der ursprüngliche Fehler ist nachweislich behoben
Lassen Sie sich zeigen, wie der Fehler ausgelöst wurde und dass er jetzt ausbleibt.
- ☐ Ihre Daten sind vorhanden: Dokumente, Bilder, E-Mails, Desktop
Stichprobe: drei Dateien aus verschiedenen Ordnern wirklich öffnen.
- ☐ Netzwerk und Internet funktionieren
- ☐ Ton, Kamera, Mikrofon, USB-Anschlüsse, Kartenleser geprüft
- ☐ Bei Notebooks: Akku lädt, Tastatur und Touchpad vollständig getestet
- ☐ Drucker und weitere Geräte verbinden sich
- ☐ Alle mitgegebenen Zubehörteile sind wieder dabei
Vergleichen Sie mit dem Übergabeprotokoll CL-02.
- ☐ Neue oder geänderte Zugangsdaten wurden erklärt und notiert
- ☐ Zettel mit Zugangsdaten zurückerhalten oder Vernichtung bestätigt
- ☐ Sie haben die Rechnung und wissen, welche Gewährleistung gilt
- ☐ Getauschte Altteile mitgenommen oder Entsorgung vereinbart

02

Die ersten 48 Stunden zu Hause

In dieser Zeit zeigen sich Restfehler – melden Sie sich sofort, wenn etwas auffällt.

- ☐ Gerät zweimal vollständig neu starten und beobachten
- ☐ Ihre wichtigsten Programme einmal öffnen und wirklich benutzen
Buchhaltung, E-Mail, Branchensoftware, Browser mit Ihren Anmeldungen.
- ☐ Drucken, Scannen und Speichern auf Netzlaufwerken testen
- ☐ Temperatur und Lautstärke unter Last beobachten
- ☐ Nach zwei Tagen Dauerbetrieb prüfen, ob unerwartete Neustarts auftraten
- ☐ Auffälligkeiten notieren und uns melden – innerhalb der Gewährleistung
Am schnellsten telefonisch unter +43 660 815 04 12 oder per RS1-Fernwartung.

03

Wieder absichern

Nach jeder Reparatur, besonders nach einer Neuinstallation.

- ☐ Backup neu einrichten und einmal vollständig laufen lassen
Ein altes Backup-Programm kennt den neuen Datenträger unter Umständen nicht mehr.
- ☐ Erste Sicherung durch Zurückspielen einer Datei überprüfen

- ☐ Automatische Updates aktivieren und den ersten Durchlauf abwarten
- ☐ Virenschutz aktiv und aktuell
- ☐ Festplattenverschlüsselung wieder einschalten
Neuen Wiederherstellungsschlüssel sichern – der alte gilt nicht mehr.
- ☐ Wichtige Passwörter ändern
Sinnvoll nach jeder Fremdbenutzung eines Geräts. E-Mail zuerst.
- ☐ Zwei-Faktor-Anmeldung am neuen Gerät neu bestätigen
- ☐ Cloud-Synchronisierung prüfen: Läuft sie, und in welche Richtung?
- ☐ Lizenzen und Aktivierungen kontrollieren

04 Sonderfall: neuer Computer

Beim Umstieg gehen die Daten selten verloren – aber gerne die Kleinigkeiten.

- ☐ Vollständige Datenübernahme kontrolliert
Auch versteckte Ordner, Vorlagen und Autotexte.
- ☐ E-Mail-Konten eingerichtet, Ordnerstruktur und Signaturen übernommen
- ☐ Lesezeichen, gespeicherte Anmeldungen und Erweiterungen übertragen
- ☐ Spezialsoftware installiert und mit Ihren Daten verbunden
- ☐ Drucker, Scanner und Netzwerkfreigaben eingerichtet
- ☐ Standardprogramme festgelegt (Browser, PDF, Bilder)
- ☐ Alter Rechner bleibt zwei bis vier Wochen unangetastet stehen
Der beste Sicherheitspuffer beim Umstieg – erst danach löschen.
- ☐ Danach: Datenträger sicher löschen oder ausbauen und vernichten lassen
Formatieren allein löscht nicht. Wir übernehmen die Löschung auf Wunsch mit Protokoll.
- ☐ Altgerät fachgerecht entsorgen oder weitergeben
In Wien über die Mistplätze der MA 48 – kostenlos für Haushalte.

05 Damit es nicht wieder passiert

Die drei Ursachen, die wir am häufigsten sehen.

- ☐ Backup läuft automatisch und wurde getestet
Siehe CL-03 Datensicherung.
- ☐ Wartungsrhythmus festgelegt und im Kalender eingetragen
Siehe CL-04 Wartungsplan.
- ☐ Grundschutz steht: Updates, Passwörter, Zwei-Faktor-Anmeldung
Siehe CL-05 IT-Sicherheit.
- ☐ Gerät steht frei und staubarm, Lüftungsschlitze nicht verdeckt
Nicht im geschlossenen Schrank, nicht auf Teppich oder Decke.
- ☐ Überspannungsschutz vorhanden
- ☐ Bei geschäftlicher Nutzung: Wartungsvereinbarung besprochen

06 Abnahme bestätigen

Für Ihre Unterlagen – oder als Beilage zur Rechnung.

AUFTRAGSNUMMER

GERÄT

ABGEHOLT AM

OFFENE PUNKTE / VEREINBARTE NACHARBEITEN



GEWÄHRLEISTUNG BIS

NÄCHSTER WARTUNGSTERMIN

BETREUT VON

ORT, DATUM

UNTERSCHRIFT KUNDIN / KUNDE

UNTERSCHRIFT 1.WIEN

Fragen nach der Reparatur?

Rückfragen zu einer durchgeführten Reparatur beantworten wir grundsätzlich ohne Voranmeldung. Software-Themen lösen wir meist direkt per RS1-Fernwartung.

1.wien e.U. · Siegfriedgasse 23, 1210 Wien · +43 660 815 04 12 · 1@1.wien · 1.wien · Mo–Sa 08:00–20:00