

Hinweis:

Die folgende Notfall-Leitlinie bezieht sich auf ein (fiktives) Beispiel-Unternehmen mit dem Namen "QualSoft GmbH", für das folgende Informationen vorliegen:

- Standort in Zürich*
- Liegenschaft mit 2 Gebäuden (Büros, Rechenzentrum)*
- betreibt Software-Entwicklung im Kundenauftrag (Individualsoftware für normale kommerzielle Anwendungen)*
- Personal: Geschäftsführer, jeweils 2 Personen in Verwaltung und Marketing/Vertrieb, 12 Software-Entwickler.*

Die ausformulierte Leitlinie ist nur als Beispiel zu sehen, d. h. es sind auch andere "Lösungen" möglich.

Notfall-Leitlinie

der Qualsoft GmbH

Unternehmen und Geschäftszweck

Unser Unternehmen ist ein innovativer Dienstleister bei der Entwicklung kundenspezifischer Software.

Unser Unternehmen ist gegliedert in Verwaltung, Marketing/Vertrieb und Software-Entwicklung. Letzere ist auch für den Betrieb unserer IT verantwortlich.

Die Geschäftsprozesse in unserem Unternehmen entsprechen den organisatorischen Gegebenheiten: Verwaltung (Personal, Controlling, Finanzen), Marketing/Vertrieb (Werbung, Vertrieb, Kundenaufträge), Software-Entwicklung (Design, Programmierung, Test, Dokumentation, Auslieferung, Support).

Zur Zeit ist Zürich unser zentraler und einziger Standort.

Geltungsbereich

Die vorliegende Notfall-Leitlinie adressiert die Behandlung von Notfällen in unserem Unternehmen hinsichtlich kritischer Kernprozesse und ergänzt die vorhandene Informationssicherheitsleitlinie.

Unser Unternehmen wird dabei sich an dem Standard ISO 27001 sowie an dem BSI-Dokument 100-4 orientieren.

Stellenwert des Notfall-Managements

Die für unser Unternehmen zu betrachtenden Notfälle sind

- ein massiver Verlust der Vertraulichkeit von Daten unserer Kunden,
- hohe Regressansprüche unserer Kunden aufgrund der Auslieferung nicht integerer Software und
- zeitliche Verzögerungen mit massiven finanziellen Verlusten bei der Bearbeitung von Entwicklungsaufträgen.

Diese Notfälle betreffen vor allem den Geschäftsprozess der Software-Entwicklung; sie können den Bestand unseres Unternehmens existentiell beeinträchtigen.

Grundsätzliche Regelungen

1. Die Leitung hat ein "Notfallmanagement" eingerichtet, um ein einheitliches Vorgehen bei Notfällen festzulegen (Notfallkonzept / Notfallhandbuch), zu einer angemessenen Sensibilisierung aller Mitarbeiter/innen beizutragen, sowie in Zusammenarbeit mit dem Sicherheitsmanagement für eine wirtschaftlich tragbare Prävention zu sorgen.

2. Im Zuge dieser Arbeiten wird ein "Krisenstab" festgelegt, in dem die Leitung, der Leiter der Entwicklungsabteilung und der Sicherheitsbeauftragte mitwirken. Der Krisenstab trägt die operative Verantwortung bei eingetretenen Notfällen und hat das Ziel, so schnell wie möglich einen Normalzustand wiederherzustellen. Hierzu kann der Krisenstab Experten (intern/ extern) zur Unterstützung heranziehen.
3. Das Notfallmanagement erstellt und pflegt das Notfallkonzept sowie das Notfallhandbuch (einschließlich der Notfall-/Wiederanlaufpläne) und wird bei der Fortschreibung des Sicherheitskonzeptes beteiligt. Die Entwicklungsabteilung wirkt bei der Erstellung der Wiederanlaufpläne mit. Notfallkonzept und Notfallhandbuch werden von der Leitung genehmigt und in Kraft gesetzt. Alle Dokumente sind in unser zentrales Dokumentenmanagement einzubinden.
4. Nach eingetretenen Notfällen sind entsprechende Berichte zu erstellen, auszuwerten und zu archivieren. Die Auswertung soll in den Pflegeprozess für die Sicherheits- und Notfalldokumentation sowie in Awareness-Maßnahmen einfließen.
5. Die vorhandenen organisatorischen Regelungen und technischen Sicherheitsvorkehrungen (insbesondere Zutritts- und Zugriffsberechtigungen) sind so zu ergänzen, dass bei Notfällen eine schnelle Behebung des Notfalls möglich ist - ggf. auch unter temporärer Außerkraftsetzung von Regeln und normaler Sicherheitsvorkehrungen.
6. Die Mitarbeiter/innen unseres Unternehmens erhalten bei Bedarf für den jeweiligen Arbeitsplatz spezielle Notfallinformationen, die insbesondere das Verhalten bei eingetretenen Notfällen behandeln.
7. Es sind durch das Notfallmanagement regelmäßig Notfallübungen durchzuführen. Diese sollen alle Bereiche (Personal, Infrastruktur, Technik) umfassen.

Verpflichtungen

Die Leitung wird das Notfallmanagement aktiv unterstützen.

Jeder Mitarbeiter / jede Mitarbeiterin ist verpflichtet, die allgemeinen sowie die für den jeweiligen Arbeitsplatz geltenden Notfallinformationen zu beachten und an entsprechenden Notfallübungen teilzunehmen.

Die vorliegende Notfall-Leitlinie ist grundsätzlich nur unternehmensintern zu halten. Bei Bedarf wird die Leitung darüber befinden, ob sie an Dritte (z. B. Kunden, Vertragspartner, Lieferanten) weitergegeben werden kann.

Diese Leitleitlinie tritt am <Datum> in Kraft.

<Ort, Datum, Unterschrift der Leitung>

IT-Notfallmanagement mit System
Notfälle bei der Informationsverarbeitung sicher
beherrschen

Klett, G.; Schröder, K.-W.; Kersten, H.
2011, XII, 200 S. 17 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-8348-1288-9