

Herzlich Willkommen

Know How to go: Response

HiSolutions AG

Jan Frongia

Jan Frongia

Managing Consultant



- Experte für IT-Infrastruktur
- Langjährige Erfahrung in Aufbau, Betrieb und Wiederherstellung von komplexen Infrastrukturen
- Mitglied im Prüfungsgremium der IHK Niederbayern/Oberpfalz
 - Ausbildung und Verbreitung von IT-Wissen im Beruf
Fachinformatiker für Systemintegration
- Verantwortlicher des Themenfeldes ITSCM
 - Krisenvorbereitung von Betrieben und Institutionen mit
technisch ausgereiftem Notfallmanagement
- Technische Unterstützung bei Incident-Response-Einsätzen

A long cable-stayed bridge spans across a body of water under a dramatic, cloudy sky at sunset. The bridge features a prominent A-frame pylon and a series of smaller piers. The water is calm, reflecting the colors of the sky.

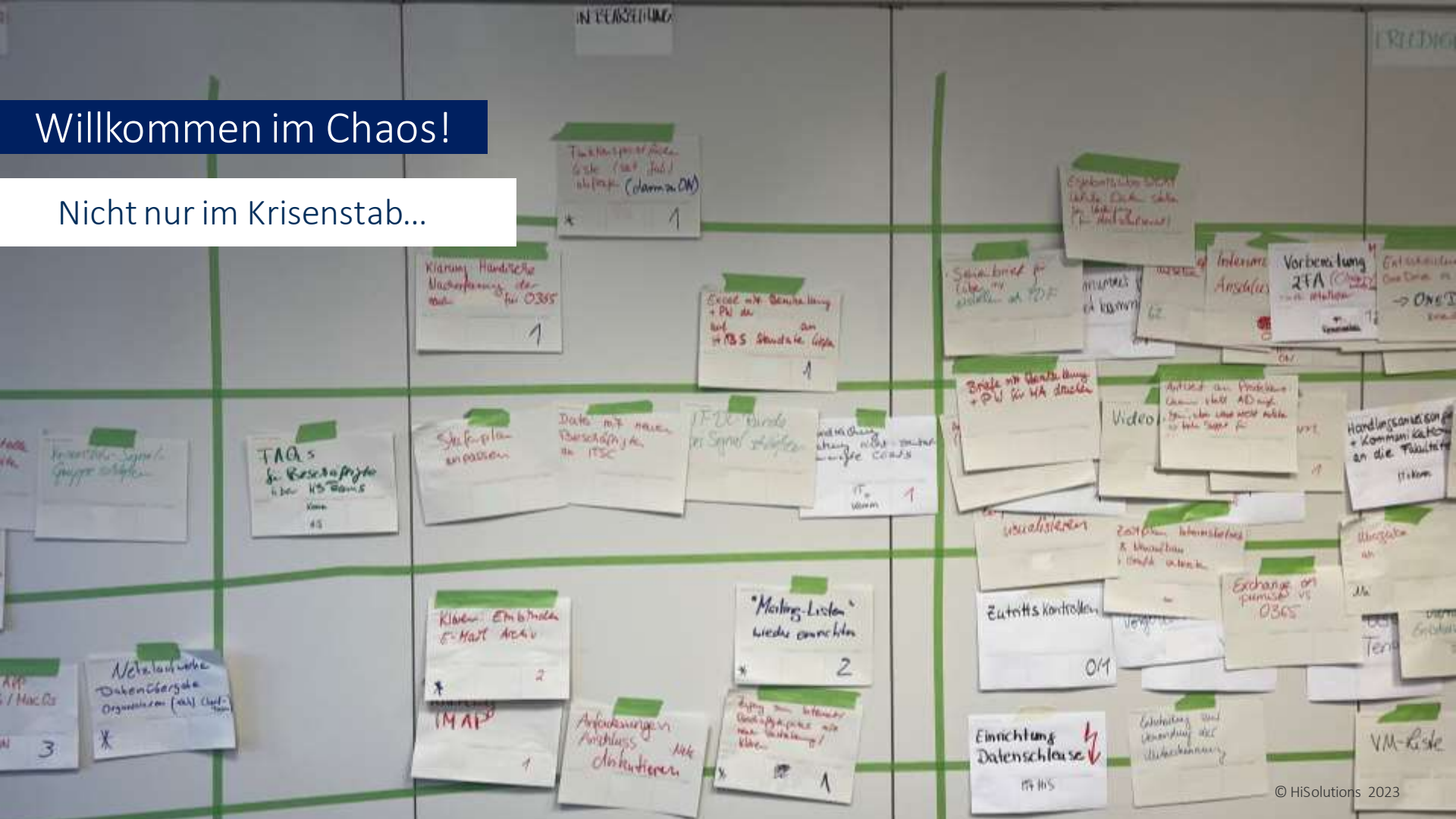
Agenda

1. Willkommen im Chaos!

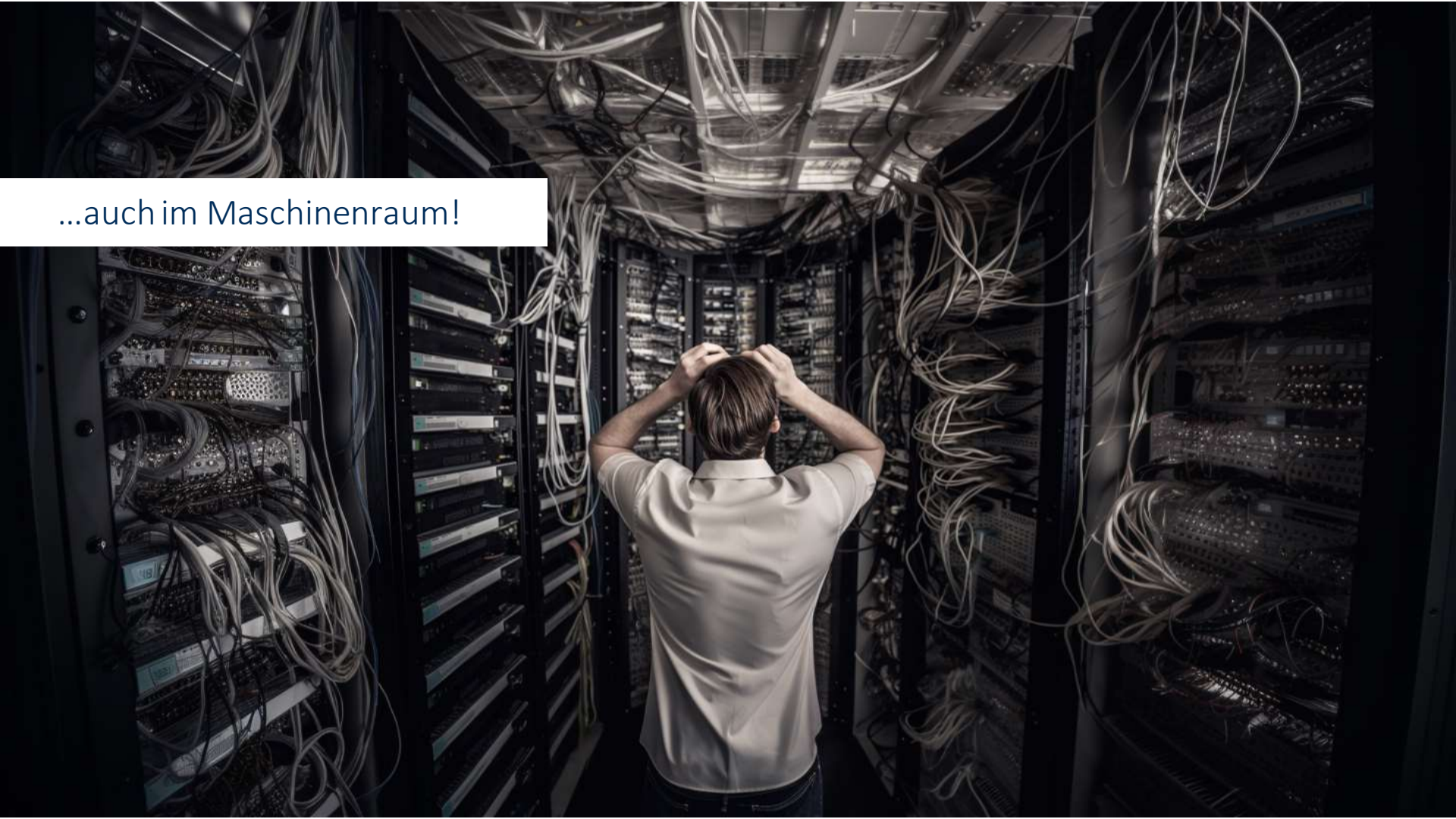
2. Gewinner in der Krise sein!

Willkommen im Chaos!

Nicht nur im Krisenstab...



...auch im Maschinenraum!



2 Gewinner in der Krise sein!

Krise ist ein produktiver Zustand.

Man muss ihm nur den Beigeschmack der Katastrophe nehmen.

- Max Frisch, 1978



Mittels Dokumentation klare Vorgaben schaffen

Ein IT-Notfallhandbuch ist das zentrale Mittel in der IT-Notfallbewältigung!



Klares Layout



Keine „Prosa“



Checklisten-basiert

Es umfasst u. a. folgende Inhalte:

- Verfahren zu Meldung, Alarmierung und Eskalation
- Übergreifende Vorgaben zur Zusammensetzung der Notfallorganisation (insb. zum Krisenstab)
- Szenario-spezifische Checklisten, Templates (z. B. Protokollvorlage, Agenda für Lagebesprechungen, etc.) und Hilfsmittel (z. B. zum Maßnahmentracking, Rollenkarten)

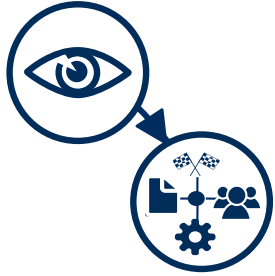
How-To IT-Wiederaanlaufplanung



Schritt 1: Bestehende Dokumentation sichten

- Bestehen im Rahmen der Betriebsdokumentation bereits Vorlagen oder Vergleichbares?
- Auf was kann aufgebaut werden? (CMDB / Asset Management)

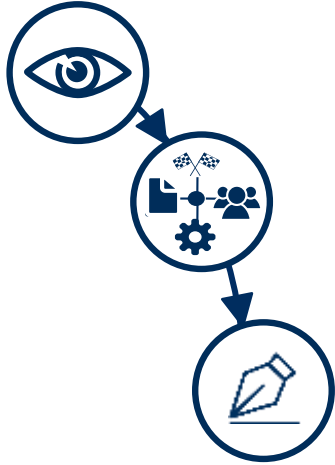
How-To IT-Wiederanlaufplanung



Schritt 2: Erwartungshaltungen einholen

- Gibt es konkrete Anforderungen an die Inhalte und das Format der IT-Wiederanlaufpläne (z. B. kundenseitig, durch die IT-Leitung, durch das ISMS)?
- Sollen die IT-Wiederanlaufpläne gesondert oder in die Betriebsdokumentation integriert werden?
- Soll die Dokumentation als klassisches Dokument oder z. B. im Rahmen einer Wiki-Software abgebildet werden?

How-To IT-Wiederanlaufplanung



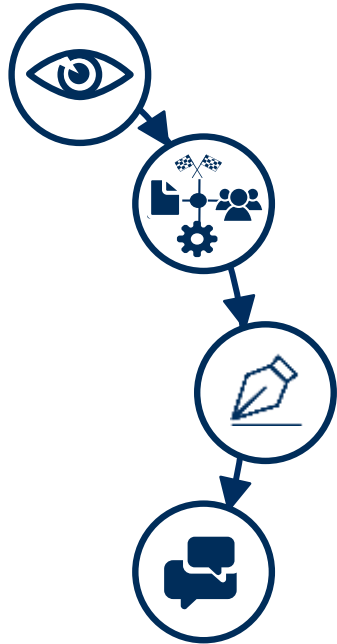
Schritt 3: Entwurf erstellen

- Erstellung eines Entwurfs
- Empfohlene Mindestinhalte (Auswahl):
 - Technische und organisatorische Voraussetzungen zum Wiederanlauf der Ressource
 - Durchzuführende Aktivitäten zum Wiederanlauf
 - Beschreibung von Funktionstests und der Übergabe in den Notbetrieb
 - Notbetrieb und zu erwartende Einschränkungen
 - Maßnahmen zur Rückführung in den Normalbetrieb

Exkurs: Beispielinhalte eines IT-Wiederanlaufplans

1	Allgemeine Informationen.....	7
1.1	Zielsetzung.....	7
1.2	Aktivierungsprozess.....	7
1.3	Betrachtete Ressource(n).....	7
2	Voraussetzungen zum Wiederanlauf der Ressource.....	8
2.1	Organisatorische Voraussetzungen.....	8
2.2	Technische Voraussetzungen.....	8
3	Wiederanlauf der Ressource.....	9
3.1	Ablaufplan des Wiederanlaufs.....	9
3.2	Durchführung des Wiederanlaufs.....	9
3.3	Funktionstests und Übergabe in den Notbetrieb.....	11
3.4	Notbetrieb und zu erwartenden Einschränkungen.....	11
3.5	Rückführung in den Normalbetrieb.....	16
6	Nachbereitung und Dokumentation.....	17
7	Anhang.....	18
7.1	Relevante interne Kontakte.....	18
7.2	Relevante externe Kontakte.....	18
7.3	Referenzdokumente.....	18

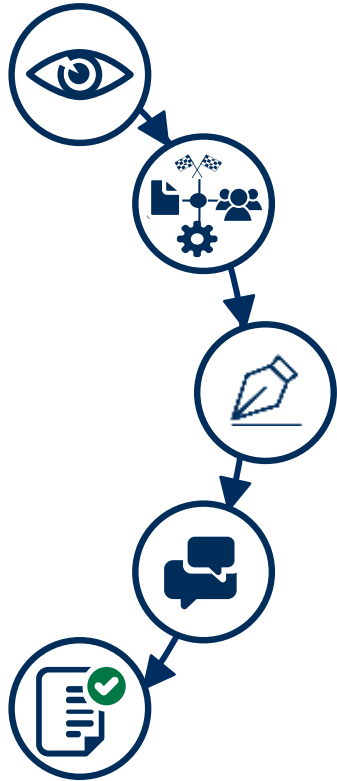
How-To IT-Wiederaanlaufplanung



Schritt 4: Entwurf abstimmen

- Vorstellen des Entwurfs
- Besprechung der Inhalte

How-To IT-Wiederaanlaufplanung



Schritt 5: Entwurf finalisieren

- Finalisierung der besprochenen Inhalte
- Freigabe des Entwurfs

Koordination der IT-Wiederanlaufpläne

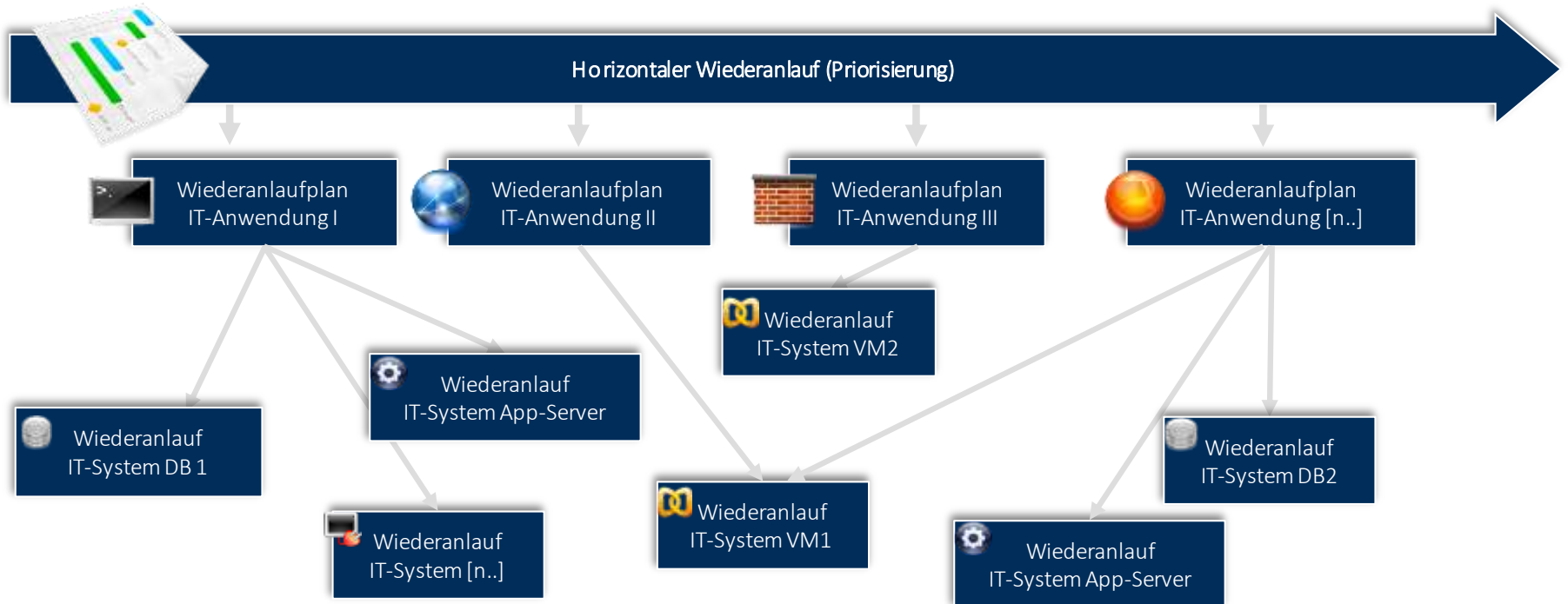
IT-Wiederanlaufplan		Wiederanlaufplan "Name IT-Anwendung"			
Für die GENE-Screen-Funktion: erfolgt der Wiederanlauf in den folgenden Schritten:					
Wiederanlauf in einer GMS Remote-Funktion					
Datum: <input type="text" value="Jahr / Monat"/>		Anw.: <input type="text" value="08-05-2011"/>		Wsk.: <input type="text" value="Name"/>	
SE: <input type="text" value="08-08"/>					
Verantwortlich: <input type="text" value="Name"/>					
USt. Nr.		Adresse			
1	Kernnetz anschließen				
2	ZLI als Bootmedium erstellen				
3	Installieren von CD				
4	Grundkonfiguration				
5	Laptop per geteiltem Netzwerk anschließen				
6	Prozess: ifconfig und kubernodeinstellung der Firewall aufrufen				
7	Eingabe des Lizenzschlüssels				
8	Reparieren der Konfiguration				
9	Geräten einen IP-Adresse zuweisen				
10	Rechner mit CD als Bootmedium austauschen				
11	Herlegen des neuen Adressbereichs				
4.3 Funktionsstatus und Übergabe in den Normalbetrieb Folgende Funktionsstatus werden nach der Wiederherstellung einer Netzwerkkomponente durchgeführt:					
USt. Nr.	Anzahl				Verantwortlich
1	Prüfung der Erreichbarkeit der Komponenten von einem angeschlossenen System aus				Netzwerktechniker
2	Prüfung der Erreichbarkeit eines über ein Komponente angeschlossener Systeme				
Erstellen: <input type="text" value="Name"/>		Version: <input type="text" value="01"/>		Datum: <input type="text" value="08-05-2011"/>	
Erstellen: <input type="text" value="Name"/>		Datum: <input type="text" value="08-05-2011"/>		USt. Nr.: <input type="text" value="Name"/>	

Standardisierte Wiederanlaufpläne

Wiederanlauf Koordination IT-Services								
Nr.	IT-Service-Komponente	Seitens des Anwenders oder Dienst	Spezifikation des Wiederanlaufplans	Wiederanlauf	Angefragter	Beantwortet	Kommentar	Status
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								

Wiederanlauf-Koordinationsplan

Der Wiederanlaufkoordinationsplan steuert das Zusammenwirken der einzelnen Pläne



...und wenn's doch mal kracht: Wiederanlaufpläne Offline sichern!



Ziele eines IT-Notfallmanagements (IT-NFM // ITSCM)



Ziel des IT-Notfallmanagements ist es, sicherzustellen, dass die IT-Services/IT-Systeme für die kritischen Geschäftsprozesse selbst in kritischen Situationen nicht oder nur temporär unterbrochen werden, und dass die wirtschaftliche Existenz auch bei einem größeren Schadensereignis gesichert bleibt.

(in Anlehnung an BSI Standard 200-4)

Reduzieren Sie im Notfall...

Fragen



Zeit



Kosten



Eskalation



Chaos



Tragen Sie folgenden Leitspruch in Ihre Institution

” 5 minutes before party,
it's not time to learn to dance.

Snoopy



Schloßstraße 1 | 12163 Berlin

info@hisolutions.com | +49 30 533 289 0

www.hisolutions.com