



HISOLUTIONS

Business Continuity & Crisis Management

Übungen und Tests

PLANBESPRECHUNGEN, STABSÜBUNGEN, ALARMIERUNGSÜBUNGEN UND VOLLÜBUNGEN

In Übungen werden Ausfall- bzw. Notfallszenarien schrittweise „durchgespielt“, um Notfall- und Krisenpläne mit praktischer Beteiligung der Mitarbeiter zu überprüfen und u. a. zu klären:

- Sind die richtigen Personen involviert und verfügen sie über die notwendigen Fähigkeiten, Kompetenzen und Erfahrungen?
- Sind die im Notfallhandbuch definierten Alarmierungs- und Meldewege bekannt, aktuell und vollständig?
- Können die im Geschäftsfortführungsplan definierten Maßnahmen und Zeitvorgaben durch die Mitarbeiter realisiert werden?

TECHNISCHE TESTS UND FUNKTIONSTESTS

Tests umfassen die Prüfung konkreter Verfahren oder technischer Maßnahmen in Hinblick auf ihre Funktionsfähigkeit. In der Regel wird die Einhaltung von Vorgaben wie Wiederanlaufzeiten überprüft. Typische Prüffragen sind:

- Funktioniert der automatische Failover auf das redundante Ausweichsystem und erfüllt dieses die erwartete Verfügbarkeit und Kapazität?
- Sind die implementierten technischen Lösungen und die Wiederanlaufpläne so ausgereift, dass ein Umschalten vom Haupt-RZ auf das Backup-RZ ohne Probleme funktioniert?
- Wie lange dauert das Zurückspielen von Datensicherungen auf „von Null“ wiederhergestellten IT-Systemen wirklich?
- Black-Building-Test: Startet die Netzersatzanlage im vorgesehenen Zeitrahmen nach einem Ausfall der Hauptstromversorgung?



EINE GRÜNDLICHE VOR- UND NACHBEREITUNG ALS SCHLÜSSEL ZUM ÜBUNGSERFOLG

Eine gute Planung ist der erste Schritt zum Erfolg. Dies gilt nicht nur für das Notfallmanagement im Allgemeinen, sondern auch für jede Übung und jeden Test. Unsere speziell ausgebildeten BCM-

Berater führen jedes Jahr zahlreiche Übungen bzw. Tests durch und können Sie daher auf Basis ihrer umfassenden Expertise in der Konzeptionsphase praxisnah begleiten. Dies reduziert zum einen den Arbeitsaufwand für den mit der Übung beauftragten Mitarbeiter, da er sich nicht tiefergehend in die Konzeption und Durchführung von Trainings einarbeiten muss. Zum anderen wird sichergestellt, dass die Übung nicht zu einfach, zu komplex oder zu unrealistisch ist und Risiken frühzeitig erkannt und behandelt werden.

AUSWERTUNG UND LESSONES LEARNED

Alle Prozesse, Abläufe und Maßnahmen, die im Verlauf der Übung nicht reibungslos umgesetzt werden konnten, werden durch die Beobachter und/oder Teilnehmer dokumentiert. Im Anschluss an die Übung bzw. den Test kann auf dieser Basis ein Maßnahmenplan erstellt werden, in welchem die

Verbesserungsmaßnahmen zur Beseitigung der festgestellten Mängel sowie Umsetzungstermine, Prioritäten und Zuständigkeiten festgelegt sind. Die erstellten Auswertungsunterlagen und Protokolle dienen darüber hinaus auch dazu die Notfallvorsorge gegenüber Dritten (z. B. Aufsichtsbehörden, Kunden, Revision) nachzuweisen.

- VERTRAULICH -

HISOLUTIONS

4 AUSWERTUNG DES FRAGEBOGENS

Die hier dargestellte Auswertung basiert auf dem mündlichen und schriftlichen Feedback der Teilnehmer. Im Nachgang der Übung hatte HISolutions einen Fragebogen für die Sofortauswertung an die Teilnehmer ausgegeben und eine Nachbesprechung mit den Teilnehmern je Gremium durchgeführt.

4.1 Gesamtbewertung der Übung durch die Teilnehmer

Die Übungsteilnehmer bewerteten die Übung nach dem Schulnotensystem insgesamt mit sehr gut bis gut, was einem Gesamt-Durchschnittswert von 1,8 entspricht. Bei der Bewertung bestehen jedoch geringfügige Unterschiede zwischen den einzelnen Gremien, wie die folgende Übersicht verdeutlicht.

Gremium	Durchschnittswert
Krisenstab	1,9
ERT	2,0
LUX	1,6

Abbildung 1 – durchschnittliche Bewertung der Teilnehmer je Gremium – Krisenstabsübung 2018

- VERTRAULICH -

HISOLUTIONS

Neben der Gesamteinschätzung der Übung enthält der Fragebogen – Sofortauswertung zehn weitere Fragen zur Beurteilung der Übungsqualität und Identifikation von Optimierungspotenzial. Abbildung 2 – Auswertung der Feedback-Bögen – Krisenstabsübung enthält eine Gesamtübersicht der übermittelten Antworten, die nachfolgend je Gremium zusammenfassend erläutert werden.

Frage	ja (%)	k.A. (%)	nein (%)
Hat die Übung dazu beigetragen, Ihre Funktion in der Krisenorganisation besser auszuführen?	60	35	5
Sehen Sie Optimierungspotenzial für Ihre eigene Rolle?	55	35	10
Waren der Übungsablauf und das betrachtete Szenario realistisch?	60	35	5
Beurteilen Sie die Gestaltung durch die Übungsleitung positiv?	65	30	5
Waren die in der Übung enthaltenen Einspielungen verständlich formuliert?	70	25	5
Hat die Übung Ihrer Meinung nach zur Sensibilisierung der Teilnehmer beigetragen?	65	30	5
Würden Sie auf die in der Übung gestellten Anforderungen angemessen vorbereitet?	60	35	5
Sind sie mit den Rahmenbedingungen der Übung (Raum, Ausstattung, etc.) zufrieden?	50	40	10
Können oder konnten Sie persönlich etwas aus der Übung lernen?	60	35	5
Gibt es Anregungen/Verbesserungsvorschläge, die Sie mitteilen möchten?	40	50	10

Abbildung 2 – Auswertung der Feedback-Bögen – Krisenstabsübung

4.2 Eindrücke aus dem Krisenstab

Die Krisenstabsübung hat dazu beigetragen das Verständnis der Teilnehmer, bezogen auf die strategischen Aufgaben des Krisenstabs und der Szenarioarbeit, zu verbessern. Sehr positiv wurde der erhöhte Schwierigkeitsgrad durch die Parallelität der Vorfälle bewertet.

Ebenfalls konnte sie zur Sensibilisierung der Teilnehmer hinsichtlich ihrer Funktion in der Krisenorganisation beitragen. Allerdings wurde in diesem Zusammenhang angemerkt, dass zukünftig auch Vorstandsmitglieder sowie weitere Bereichsleiter teilnehmen sollten.

Die Nutzung des Tools sollte mit den anderen Aktivitäten im Rahmen der Krisenbewältigung besser interagieren und aktiver verfolgt werden. Die Übungsrahmenbedingungen wurden von allen Mitgliedern des Krisenstabs als sehr angemessen bewertet.

Grundsätzlich ist das betrachtete Szenario als grundlegend realistisch bewertet worden, jedoch wird ein Eintritt dieser stark unabhängigen Szenarien in ihrer gesamten Wirkung als unwahrscheinlich eingeschätzt.

HISOLUTIONS AG

Als Beratungsunternehmen spezialisiert auf Notfall- und Krisenmanagement, beschäftigt die HiSolutions AG das größte Experten-Team mit umfassender und langjähriger Erfahrung im deutschsprachigen Raum und bietet Ihnen dadurch das erforderliche Notfall- und Krisenmanagement – auf Wunsch sogar kombiniert mit der Einführung eines Informationssicherheitsmanagement-Systems – aus einer Hand.

Als Fachgröße war die HiSolutions an der Entwicklung u. a. des BSI Standard 100-4 Notfallmanagement¹ federführend beteiligt. Experten der HiSolutions sitzen im Normungsausschuss zur ISO 22301 Reihe (Business Continuity Management) und haben u. a. den HV-Benchmark zur Beurteilung der Verlässlichkeit von IT-Dienstleistungen für das BSI entwickelt.

Ein hochspezialisiertes Team unterstützt Sie mit ausgesuchten Experten beim Aufbau eines anforderungsgerechten und angemessenen Notfall- und Krisenmanagementsystems.



¹ https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzStandards/Standard04/it_grundschutzstandards04.html

KONTAKT

HiSolutions AG

Schloßstraße 1
12163 Berlin
+ 49 30 533 289 0
+ 49 30 533 289 900
info@hisolutions.com
www.hisolutions.com

ANSPRECHPARTNER

Stefan Nees

Director
info@hisolutions.com

