



# Leitlinie Notfallmanagement

Informationen zum Dokument	
Version	1.3
Dokument ID	IMS.LL05
Klassifikation	Public
Status	Freigabe
Ursprungsversion freigegeben durch	NFB, GF
Aktuelle Version freigeben durch	ISB
Review Zyklus	Jährlich
Gültig ab	01.03.2018
Dokumentendatum	22.12.2020



## Inhalt

<b>1 Notfallmanagement</b>	<b>4</b>
1.1 Definition	4
1.2 Stellenwert/Zielsetzung	4
1.3 Kernaussagen Notfallmanagement	5
1.4 Geltungsbereich	6
<b>2 Notfallorganisation</b>	<b>7</b>
2.1 Rollen und Verantwortlichkeiten	7
2.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	8
2.3 Überwachung der Umsetzung	8
<b>3 Freigabe und Referenzen</b>	<b>9</b>
3.1 Freigabe	9
3.2 Referenzen und Verweise	9

# 1 Notfallmanagement

## 1.1 Definition

Die siticom GmbH (siticom) ist ein Beratungsunternehmen im Bereich der Digitalisierung und des Internetausbaus mit den Portfolio-Segmenten Consulting & Planung, IT & Infrastruktur-Solutions und IT & Infrastruktur-Services, dass die Arbeitsgebiete Beratung, Systemintegration und Systembetrieb zu einem auf die Kundenstruktur abgestimmtem Gesamtangebot zusammenführt.

Die siticom strebt einen kontinuierlichen, unterbrechungsfreien Geschäftsbetrieb sowie eine unterbrechungsfreie Aufgabenerfüllung an. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde von der Leitung der siticom entschieden, ein angemessenes Notfallmanagement zu etablieren.

Das Notfallmanagement der siticom richtet sich nach dem Standard des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) „100-4 Notfallmanagement“ aus und ist Bestandteil des Integrierten Management Systems (IMS) der siticom sowie in das Module ISMS nach ISO 27001 der siticom integriert.

Das Notfallmanagement wird alle für den Geschäftsbetrieb oder für die Aufgabenerfüllung kritischen Prozesse mit entsprechenden Notfallvorsorgemaßnahmen oder Notfallplänen absichern.

Um alle Belange des Notfallmanagements zu koordinieren, wurde die Rolle eines Notfallbeauftragten (NFB) als Teilaufgabe des ISB im ISMS im Rahmen des Integrierten Management Systems eingeführt. Bei Bedarf werden für Teilaufgaben des Notfallmanagements weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinzugezogen. Die personelle Besetzung dieser Teams wird aufgabenbezogen festgelegt.

## 1.2 Stellenwert/Zielsetzung

Um die Geschäftsziele der siticom zu erreichen werden Ressourcen wie Personal, Informationen, Infrastruktur und Dienstleister benötigt. Falls aufgrund eines Vorfalls die benötigten Ressourcen nicht mehr zur Verfügung stehen, kann der Geschäftsablauf oder die Aufgabenerfüllung gefährdet werden.

Unsere Mitarbeiter, Partner und Kunden erwarten, dass eine hinreichend qualifizierte Vorsorge für alle relevanten Szenarien getroffen wird und dass ein eingetretener Schaden schnell, systematisch und adäquat begrenzt und behoben werden kann. Um diesen Erwartungen gerecht zu werden, benötigt die siticom ein effektives und effizientes Notfallmanagement und setzt diesen ganzheitlichen Managementprozess im Rahmen des Integrierten Management Systems um.

Die siticom verfolgt daher die folgenden Ziele:

- Der Schutz von Mitarbeitern hat Priorität und muss auch in Notfällen jederzeit sichergestellt sein.
- Die Geschäftsprozesse der siticom sowie die Dienstleistungen für die Kunden müssen erfüllt und kontinuierlich durchgeführt werden können.
- Die Zusammenarbeit mit Partnern und Unterauftragnehmern muss bei kritischen Geschäftsprozessen und Aufgaben auch in Notfällen mit geeigneten Notfallvorkehrungen aufrechterhalten werden können.

- Das positive Image der siticom bei Kunden und in der Öffentlichkeit darf nicht durch fehlende Notfallvorsorge beeinträchtigt werden.

## 1.3 Kernaussagen Notfallmanagement

Das Notfallmanagement berücksichtigt gleichermaßen

- präventive Komponenten (Notfallvorsorge) als auch
- reaktive Komponenten (Notfallbewältigung).

Auf diese Weise versetzt das Notfallmanagement die siticom in die Lage, bei Notfällen und Krisen, ihre Geschäftstätigkeit beziehungsweise Aufgabenerfüllung, wenn auch im Rahmen eines Notbetriebes leistungsreduziert, aufrechtzuerhalten. Dies ist insbesondere bei solchen Geschäftsprozessen wichtig, bei denen ganze Personengruppen oder weite Teile der Infrastruktur betroffen sind.

Die zentralen Ziele des Notfallmanagements sind hierbei:

- die Widerstandsfähigkeit von Geschäftsprozessen gegen störende Einflüsse zu erhöhen und
- die Fortführung von kritischen Geschäftsprozessen im Notbetrieb zu gewährleisten

Hierzu werden die Geschäftsprozesse analysiert, nach ihrer Kritikalität eingestuft und die jeweils unterstützenden Ressourcen betrachtet. Die kritischen Geschäftsprozesse und deren Abhängigkeiten zu unterstützenden Ressourcen zu erkennen, stellt die Basis für ein wirkungsvolles Notfallmanagement dar.

Auch ohne, dass konkret ein Schadensereignis eingetreten ist, müssen Vorkehrungen gegen deren mögliche Auswirkungen getroffen werden, um in Notfällen schnell und erfolgreich handeln zu können. Dazu gehört auch, dass mögliche Ursachen von Schadensereignissen beziehungsweise Schwachstellen im Vorfeld beseitigt werden. Die siticom betrachtet im Notfallmanagement die folgenden wesentlichen Szenarien, die essentiell für die operative Sicherstellung des Geschäftes sind:

- Beeinträchtigung der IT, d.h. Cloud-Services
- Ausfall der Cloud-Services
- Beeinträchtigung eines Standortes
- Ausfall eines Standortes

Eine entsprechende detaillierte Analyse der Auswirkungen, die durch diese Ausfallszenarien hervorgerufen werden können, wird innerhalb des Notfallmanagements durchgeführt.

Das Notfallmanagement wird unter den folgenden Randbedingungen betrieben:

- Ziel bei der Notfallbehandlung ist es,
  - einen Schaden zu beseitigen bzw.
  - die Ausweitung eines Schadens zu minimieren.

Es werden auch Ausweichmöglichkeiten evaluiert, für welche Notfälle Dienstleister mit eingeplant werden können.

## 1.4 Geltungsbereich

Die Festlegungen dieser Leitlinie gelten für die gesamte siticom. Bei den Detailplanungen zur Ausgestaltung des Notfallmanagements werden daher alle Standorte einbezogen und auch standortspezifische Lösungen adressiert (Lokales Notfall Handbuch, LNFH). Es gelten zusätzlich die Regelungen des Arbeitsschutzes bzw. der Richtlinien des IMS-Modules Sicherheit und Gesundheit im Arbeitsschutz (SGA).

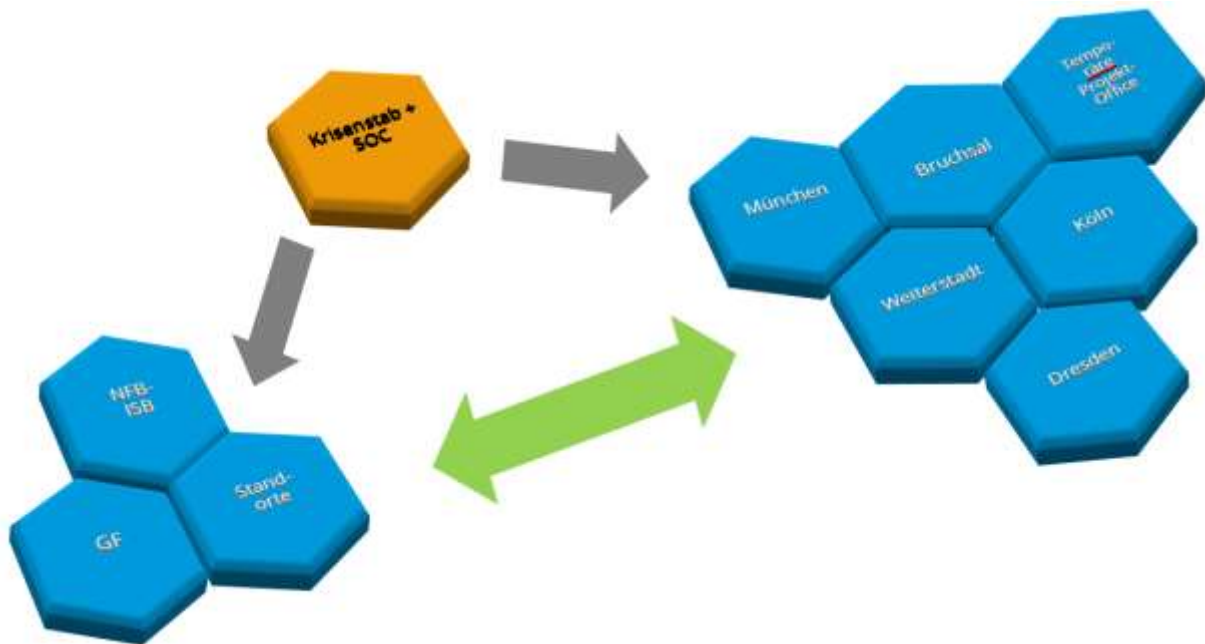
Die Leitlinie zum Notfallmanagement gilt sowohl für interne und externe Mitarbeiter und ist auch für die Einbindung von Unterauftragnehmern bindend.

Jegliche Ausnahmen von Notfallplänen und -vorkehrungen sind zu begründen und zu dokumentieren. Außerdem bedürfen sie der expliziten Zustimmung durch den Notfallbeauftragten.

## 2 Notfallorganisation

### 2.1 Rollen und Verantwortlichkeiten

Die **Geschäftsleitung (GF)** ist für die firmenweite Sicherstellung des Notfallmanagements verantwortlich. Sie legt die Bedeutung des Notfallmanagements in der siticom fest, bestimmt die strategische Ausrichtung bei der Etablierung und stellt die notwendigen finanziellen und personellen Ressourcen nach wirtschaftlichen Ansätzen zur Verfügung.



Der Notfallbeauftragte (**NFB, ISB**) steuert alle Aktivitäten rund um die Notfallvorsorge und wirkt bei den damit verbundenen Aufgaben mit. Er ist für die Erstellung, Umsetzung, Pflege und Betreuung des firmenweiten Notfallmanagements und der zugehörigen Dokumente und Regelungen zuständig.

Der Notfallbeauftragte wird von der Firmenleitung ernannt und mit den erforderlichen Kompetenzen ausgestattet. An jedem Standort gibt es einen Verantwortlichen (lokaler Notfallbeauftragte, **LNFB**) plus Vertretung, der das lokale Notfallhandbuch überwacht und lokale Aktivitäten im Notfall koordinieren kann.

Der **Krisenstab** ist ein planendes, koordinierendes, informierendes, beratendes und unterstützendes Gremium. Er stellt eine besondere temporäre Aufbauorganisation dar, die die normale Aufbauorganisation für die Bewältigung eines Notfalls ergänzt oder auflöst und organisationseinheiten-übergreifende Kompetenzen bündelt.

Der Krisenstab besteht aus dem **ISB**, dem **ITM** (Manager IT) sowie den beiden Geschäftsführern (**GF**). Entsprechend des IMS/ISMS ist das Security Operation Center (**SOC**) Kommunikationskanal für Notfälle. Außerdem werden spezielle Kommunikationskanäle wie Krisen-E-Mail, Krisengruppen und evtl. Krisen-Chats über separate unabhängige IT-Strukturen eingerichtet. Je nach Notfallsituation können weitere passendere Kommunikationskanäle eingerichtet und Experten hinzugezogen werden.

Die weiteren Rollen der Notfallorganisation und deren Verantwortungsbereiche werden in diesem Dokument sowie den dazugehörigen lokalen Notfallhandbüchern ausführlich beschrieben. Für jeden Standort der siticom gibt es ein separates lokale Notfallhandbuch (LNFH) mit konkreten Anweisungen.

## 2.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Die Funktionsfähigkeit und Effizienz des Notfallmanagements und der umgesetzten Vorsorgemaßnahmen werden jährlich bewertet. Hierfür werden regelmäßig Überprüfungen oder Tests und Übungen durchgeführt.

Da durch Tests und Übungen in der Regel nur einzelne Bestandteile des Notfallmanagements überprüft werden können, sollen für die kontinuierliche Verbesserung des Notfallmanagements zusätzlich jährlich externe Audits durchgeführt werden. Dies geschieht im Rahmen der IMS-Zertifizierung und somit nach den Standards ISO9001, ISO27001, ISO14001 und ISO45001.

Die jeweils einbezogenen Standorte oder Organisationseinheiten werden rechtzeitig darüber informiert und unterstützen das Notfallmanagement aktiv bei der Durchführung von Audits, Tests oder Übungen. Der Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung des Notfallmanagements wird vom Notfallbeauftragten gesteuert und die Ergebnisse durch ihn an die Geschäftsführung berichtet.

## 2.3 Überwachung der Umsetzung

Die Umsetzung der Vorgaben der Leitlinie zum Notfallmanagement wird vom Notfallbeauftragten (bzw. ISB) überwacht. Abweichungen von dieser Leitlinie oder sich daran anschließender Regelwerke werden an den Notfallbeauftragten gemeldet, geprüft und gegebenenfalls im Rahmen der geltenden Berichtswege eskaliert.



## 3 Freigabe und Referenzen

### 3.1 Freigabe

Die Freigabe (und damit Übernahme der Verantwortung) und Bekanntgabe dieser Leitlinie erfolgt durch die Geschäftsführung.

Die Weiterentwicklung dieser Leitlinie obliegt dem Notfallbeauftragten: Diese Leitlinie unterliegt der Versionskontrolle und wird jährlich sowie anlassbezogen bei Änderungen der Rahmenparameter, Geschäftsziele, Aufgaben oder Strategien durchgeführt und ggf. durch die Geschäftsführung erneut freigegeben.

Weiterstadt, 22.12.2020

Jürgen Hatzipantelis  
Geschäftsführer

Stefan Höltken  
Geschäftsführer

### 3.2 Referenzen und Verweise

Referenzen / Verweise	
ID	Dokument
IS.RL01	Richtlinie zur Informationssicherheit
IS.RL01.1	ISMS Geltungsbereich
IS.RL01.2	ISMS Interessente Parteien
IS.RL01.3	Glossar Informationssicherheit
IMS-HB	Handbuch für Integriertes Management System der siticom (ISO9001, ISO27001, ISO14001, ISO45001)
IS.PR05.1	Lokales NFH Weiterstadt
IS.PR05.2	Lokales NFH München
IS.PR05.3	Lokales NFH Köln
IS.PR05.4	Lokales NFH Bruchsal
IS.PR05.5	Lokales NFH Dresden