

1 Einleitung

Die Abhängigkeit von den Informationstechnologiediensten läßt sich vom Anwender oft erst dann erkennen, wenn die technische Einrichtung oder der Dienst nicht mehr funktioniert und nicht mehr zur Verfügung steht. Sogar kurzfristige Unterbrechungen können in bestimmten Branchen gigantische Schäden anrichten und damit verbundene finanzielle Verluste herbeiführen. Die vorliegende Arbeit setzt sich umfassend mit der angesprochenen Thematik auseinander. Nach einer einleitenden Hinführung zum Thema und Darlegung der Problematik werden die theoretischen Grundlagen zum jetzigen Stand der Literatur vermittelt. Darauf folgt eine Analyse verschiedener Lösungsansätze. Genauer eingegangen wird auf die Realisierung mit einem Softwaretool, welches genau für diesen Zweck konzipiert wurde. Zum Hauptteil dieser Arbeit zählt natürlich die praktische Umsetzung auf ein Rechenzentrum. Die Vorgehensweise und die gemachten Erfahrungen wurden soweit aus datenschutzrechtlichen Gründen möglich, in dieser praktischen Arbeit dokumentiert. Um eine „Scheuklappensichtweise“ eines Technikers zu vermeiden, sind natürlich auch betriebswirtschaftliche und rechtliche Aspekte in die Arbeit eingeflossen. Die Arbeit ist abgerundet mit einem Ausblick auf weitere mögliche Ergänzungsarbeiten und einer Zusammenfassung.

1.1 Sensibilisierung zum Thema

Durch die Entwicklung ganzheitlicher Informationssysteme nimmt die Abhängigkeit der Unternehmen von einem funktionierenden Informationssystem zu. Bereits Teilausfälle des Informationssystems können sich unternehmensweit auswirken.[1]

Die Wahrscheinlichkeit, einen K- Fall (Katastrophenfall) zu erleiden ist größer als angenommen, laut IBM liegt das Risiko bei 2 Promille. Die Ursachen können sehr vielfältig sein und nach einem K- Fall drohen hoher finanzieller Schaden bis hin zum Konkurs, Arbeitsplatzverluste, Imageschäden und Folgeschäden. Geschäftsführer und verantwortliche Mitarbeiter werden persönlich haftbar gemacht. Eine nicht etablierte K-Vorsorgelösung wird dem RZ- Leiter und dem zuständigen Geschäftsführer im K- Fall als grobe Fahrlässigkeit ausgelegt. Die Tatsache, dass ein Risiko über Generationen nicht zu einem Schaden geführt hat, ist keinesfalls ein Entlastungsmoment, sondern im Gegenteil, es birgt die Gefahr, dass das Risikopotential unterschätzt wird und keine Maßnahmen eingeleitet werden. Laut statistischer Erfahrung verdichtet sich die Schadenseintrittswahrscheinlichkeit mit einer zunehmenden Ruhepause. [2,5]

1.2 Erläuterungen und Begründungen der Themenwahl (Motivation)

Elektronisch gespeicherte Daten ersetzen zunehmend die herkömmlichen Formen der Darstellung und Archivierung. Ihnen kommt zunehmend die Bedeutung einer Sache zu, mit allen formalen und rechtlichen Konsequenzen. Durch die Durchdringung der Unternehmen mit Informationstechnologie und deren umfassender Einsatz in nahezu allen Unternehmensbereichen (Schlagwörter: CAD, CAM, CAQ, CIM, PPS, etc.) ist die Funktionsfähigkeit vieler Unternehmen, die keine etablierte IT- Notfallvorsorgelösung haben gefährdet. Diese Situation deutet darauf hin, dass auch in Zukunft die Nachfrage an solchen Lösungen steigen wird. Die Motivation genau dieses Thema zu behandeln ist natürlich auch damit begründet, dass sich der Markt für softwareunterstützte Notfallvorsorgelösungen in Form einer Notfalldatenbank öffnen wird und somit ein Themenkreis behandelt wird, der in Zukunft eine wichtige Rolle spielen wird. Auch der Trend im Qualitätsmanagement geht weiter in Richtung vorbeugende Planung, da liefert diese in die Praxis umgesetzte Arbeit neue Denkanstöße und nützliche Lösungsansätze.

1.3 Entstehungsgeschichte

Die eigentliche Einarbeitungsphase auf dem Gebiet der Notfallplanung, geschah im Rahmen des Berufspraktikums. Die erste Aufgabenstellung war es einen JHW (Jahrhundertwechsel) – Notfallplan zu erarbeiten. Darauf aufbauend entstand die Idee die gewonnenen Erkenntnisse in die generelle Notfallvorsorgelösung einfließen zu lassen und in einer Notfalldatenbank zu dokumentieren. Die allgemeine Vorgehensweise und die Verteilung des Arbeitsaufwands ist in der folgenden Abbildung verdeutlicht.

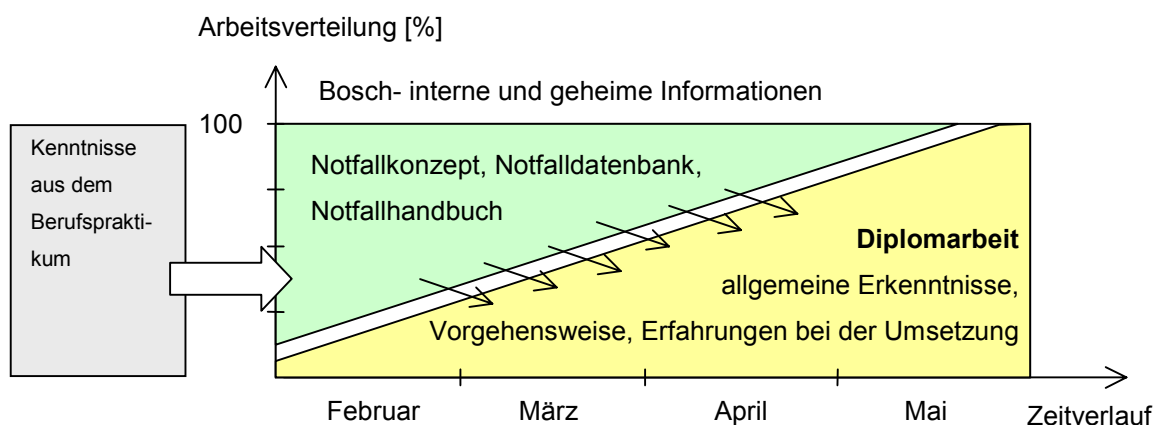


Abbildung 1.1 Schematische Arbeitsaufwandverteilung

Hinweis: Aus Datenschutzgründen sind natürlich keine geheimen Informationen aus dem eigentlichen Notfallhandbuch und Notfallkonzept in die Diplomarbeit eingeflossen.

1.4 Nutzen eines Notfallkonzeptes

Durch die Installation eines Notfallkonzeptes werden die Gefahren aus der gesteigerten Abhängigkeit von der IT- Infrastruktur deutlich abgeschwächt. Enorme finanzielle Verluste und Imageeinbußen durch längere Betriebsunterbrechungen werden durch die Notfallvorsorge abgefangen. Gerade in Zeiten wie diesen kann eine abgesicherte Produktions- und Liefersicherheit zum entscheidenden Marketinginstrument werden.

Das Onlinesystem erlaubt den Zugriff auf eine Vielzahl von Informationen, die in einer verteilten Dokumentation in der Form und Qualität nicht verfügbar ist. Jeder Anwender hat im Notfall Zugriff auf wichtige Informationen, wobei die Pflege der Daten verteilt durch die jeweiligen Fachspezialisten erfolgen kann. Die Dokumentation mit einem einheitlichen System reduziert die Unterbrechungszeiten und verhindert Fehler bei der Behebung der Störungen. Durch den Einsatz von Links auf andere Dokumente bestehen fast keine Grenzen in der Anwendung in der Rechenzentrumsdokumentation. Dazu kommt, dass der aktuelle Datenbestand jederzeit in Form von Handbüchern und Berichten in Papierform ausgedruckt werden kann. Zusätzlich kann der Notfalldatenbestand auf ein Notebook übertragen werden, um eine örtliche Trennung zu ermöglichen.

1.5 Einbettung in das Forschungsumfeld

Angesichts der Tatsache, dass relativ wenig deutschsprachige Literatur zur Verfügung steht und die Bedeutung solcher Lösungen im Steigen begriffen ist lässt sich erkennen, dass es sich größtenteils noch um unbeackertes Gebiet handelt.

Eines ist klar: organisatorische, sicherheitsbezogene Maßnahmen sind kaum in ihrer Wirkung objektiv zu erfassen. Denn ein durch vorbeugende Maßnahmen verhinderter Notfall/Ausfall lässt sich rechnerisch nicht nachweisen. Doch Erfahrungen im Qualitätsmanagement bestätigen die hohe Relevanz von vorbeugenden Maßnahmen. Eine Investition in Fehlerverhütungskosten führt dazu, dass das Auftreten von Fehlern reduziert wird und somit die Fehlerkosten sinken. Im Endeffekt ergibt sich daraus eine Kosteneinsparung, die einem zusätzlichen Gewinn gleichzusetzen ist. Das wird in der folgenden Grafik aufgezeigt.

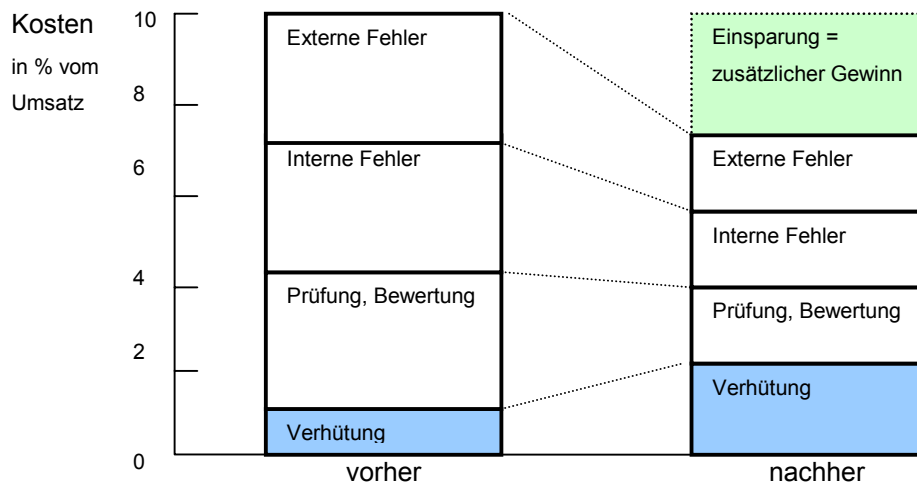


Abbildung 1.2 Einsparungspotential durch Verhütungsmaßnahmen (Quelle: [8])

1.6 Ziele der Arbeit

Bei der Projektdefinition wurden mehrere allgemeine Ziele gesteckt, die während des gesamten Projektverlaufs als Richtpfeiler dienten, damit die Richtung und Zielsetzung zu jedem Zeitpunkt des Projekts unverrückbar feststand.

Eines der Hauptziele ist es die Reaktionszeit bei Stör-, Not-, u. Katastrophenfällen zu reduzieren. Die im Vorfeld definierten Maßnahmen sollen dazu beitragen, dass keine oder kürzere Ausfallszeiten entstehen und der Schaden so gering wie nur möglich gehalten wird. Im Verlauf des Projektes (insbesondere in der Phase der Risikoanalyse) sollen Schwachstellen und Restrisiken erkannt, aufgezeigt und Maßnahmen zur Entschärfung eingeleitet werden. Denn mit Analysen allein bewegt man im Unternehmen rein gar nichts. Ein weiteres nicht zu unterschätzendes Ziel muss es sein, die Rechenzentrumsdokumentation an einem zentralen Punkt zusammenfließen zu lassen, und das am besten mit Hilfe einer Notfalldatenbank. Dabei ist es absolut wichtig, die Ausarbeitung so praxisnah und anwendungsgerecht zu gestalten, dass die notwendige Akzeptanz der Mitarbeiter vorhanden ist. Dies ist nur dann erreichbar, wenn ein möglichst geringer Wartungsaufwand bei gleichzeitig hohem Nutzen angestrebt wird.