

FIT-ÖV

Forum ITSM in der Öffentlichen Verwaltung

5. FIT-ÖV am 9.2. in Bochum

IT Service Management und IT Sicherheit

*Volker
Mengedoht*
krz Lemgo

krz 
Kommunales Rechenzentrum
Minden-Ravensberg/Lippe

VITAKO

Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister e.V.

itSMF

IT Service Management Forum*

Deutschland e.V.

IT-Service Management und IT-Sicherheit

Agenda

- 1. Einführung - Definitionen**
- 2. IT-Service Management (ITSM) und IT Infrastructure Library (ITIL)**
- 3. ITSM-Projekt des krz nach ITIL V2**
- 4. Teilprojekt Security Management**
- 5. ITSM und IT-Sicherheit**

Einführung – Definitionen

IT-Service-Management (ITSM)

- **Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden**
- **zur Erreichung der bestmöglichen Unterstützung von Geschäftsprozessen**
- **durch die IT-Organisation**

ITSM

- **beschreibt den Wandel der Informationstechnik**
- **zur Kunden- und Serviceorientierung**

ITSM und die IT Infrastructure Library (ITIL)

- ➔ **Realisierung des ITSM mit ITIL als weltweit anerkanntem de-facto-Standard**
- ➔ **Einteilung der ITIL-Prozesse**

Operativer Bereich:	Service Support
Strategischer Bereich:	Service Delivery

ITSM und die IT Infrastructure Library (ITIL)

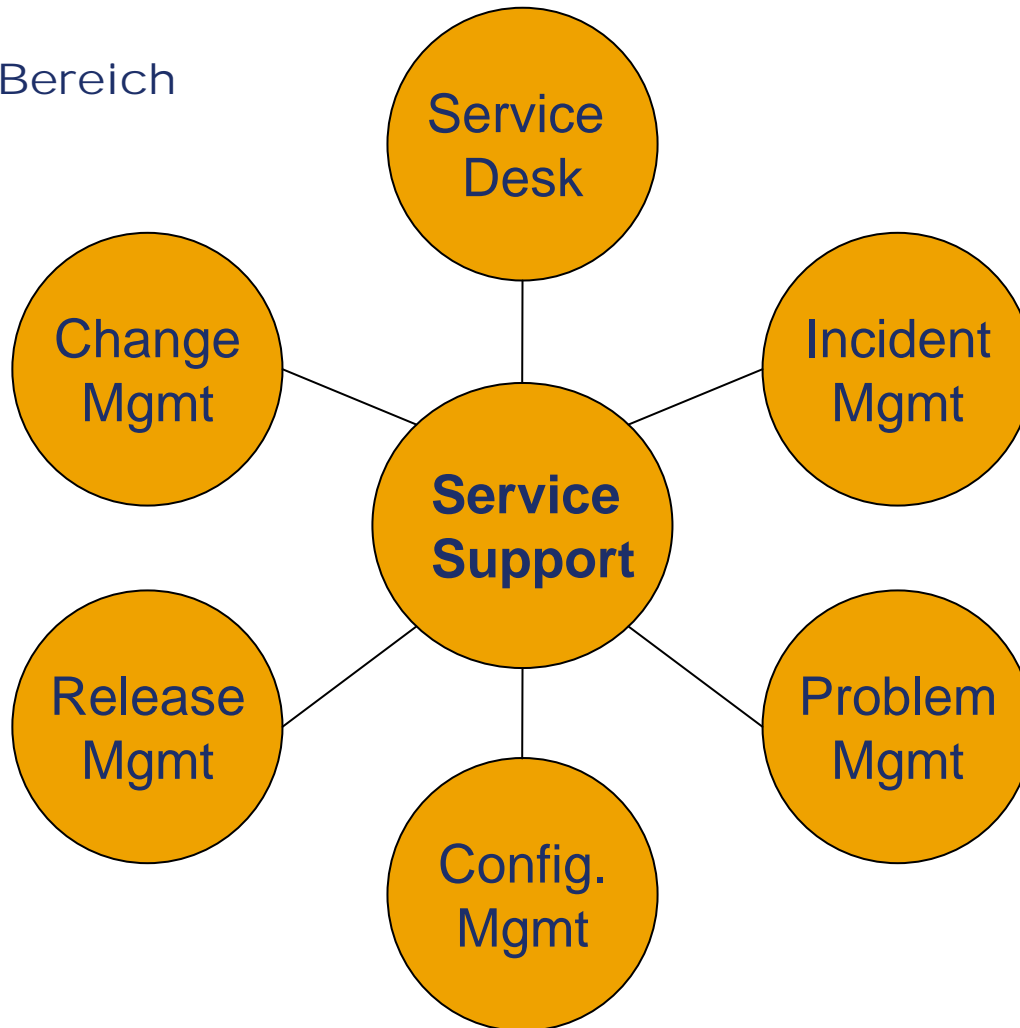
**Operativer
Bereich**



**Strategischer
Bereich**



Operativer Bereich

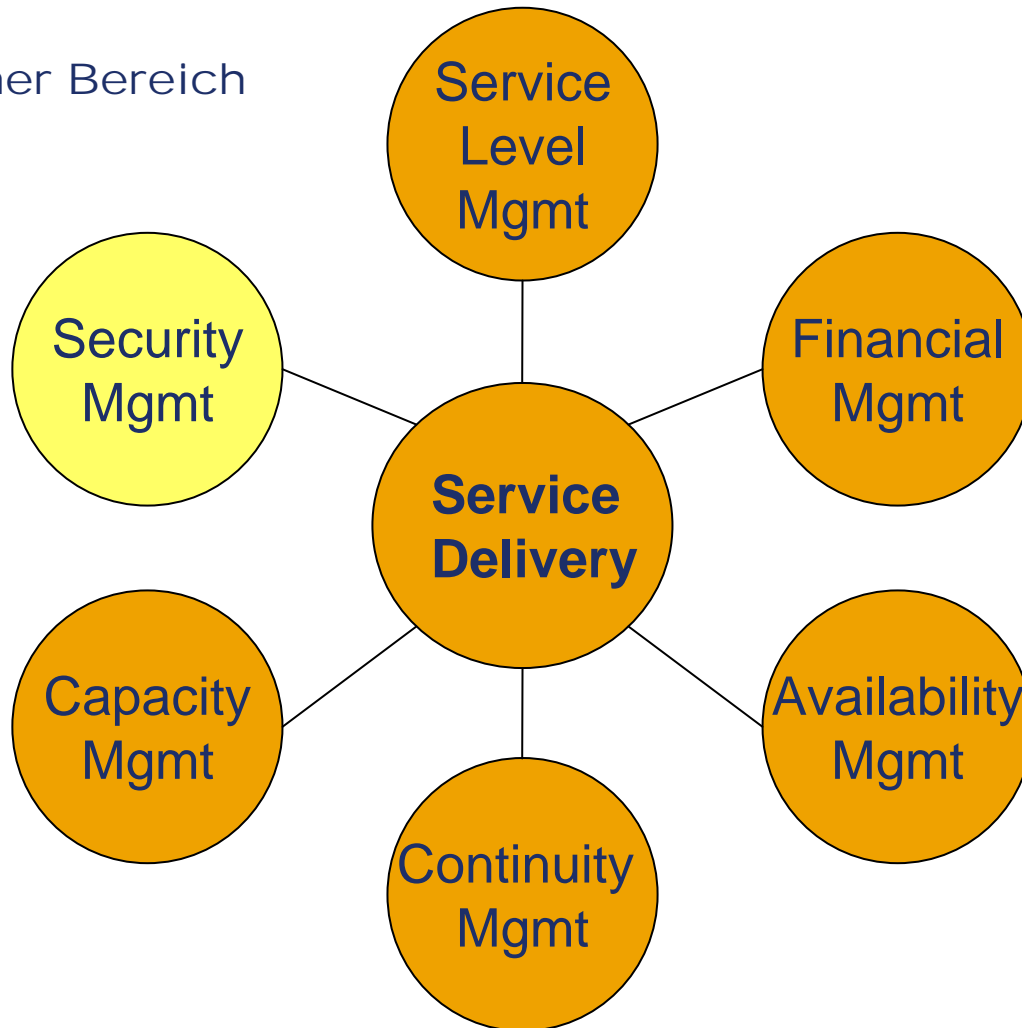


ITSM und die IT Infrastructure Library (ITIL)

Disziplinen des Service Support

- **Incident Management** schnellstmögliche Wiederherstellung eines störungsfreien Services
- **Service Desk** Schnittstelle zwischen Anwendern, Kunden und der IT-Organisation (SPOC)
- **Problem Management** Ursache eines Problem finden und vermeiden, dass dieses wieder auftritt
- **Change Management** standardisierte Methoden zur effizienten Handhabung aller Änderungen
- **Release Management** Überblick über alle Änderungen der Services
- **Configuration Management** Dokumentation aller servicerelevanten Elemente und deren Beziehung zueinander (CMDB)

Strategischer Bereich



ITSM und die IT Infrastructure Library (ITIL)

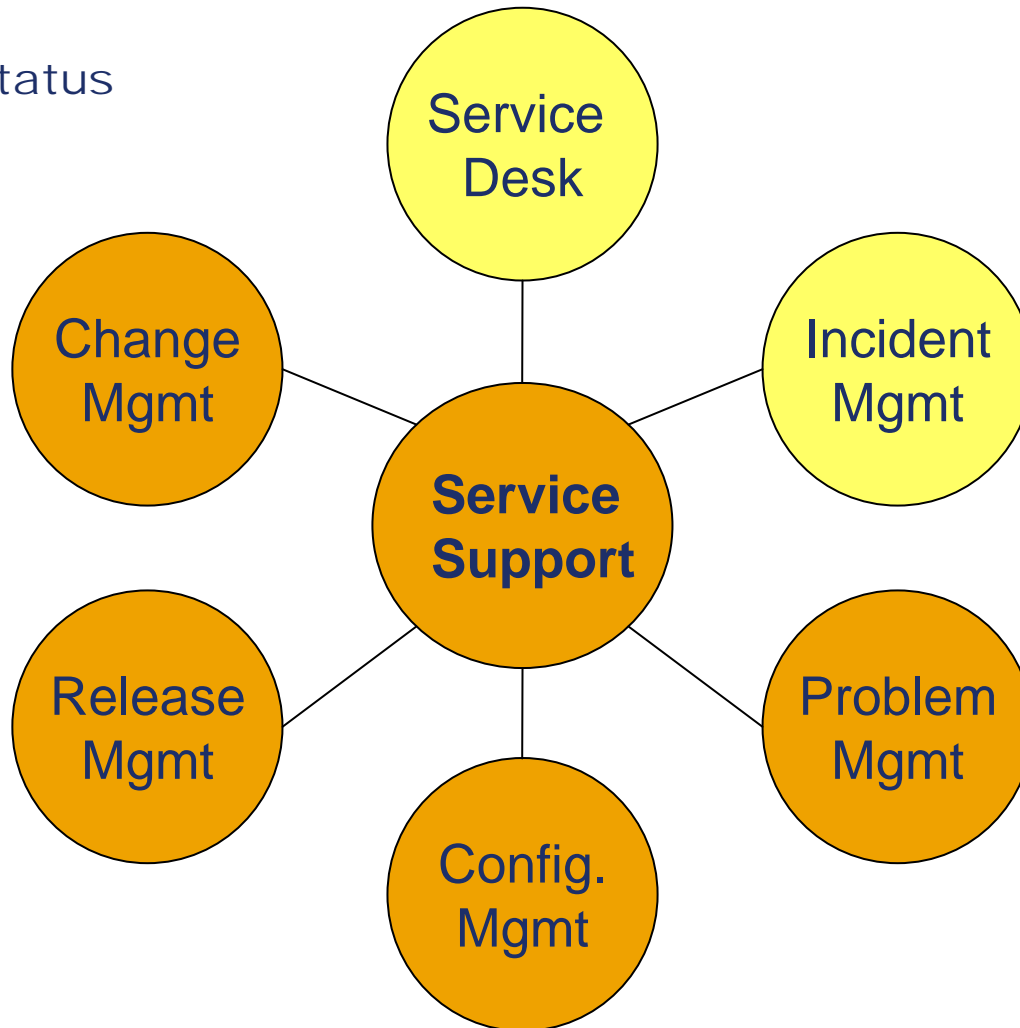
Disziplinen des Service Delivery

- **Service Level Management** Regelung der Beziehung Kunde / Dienstleister (SLAs)
- **Financial Management** Lieferung finanzieller Planungswerte
- **Availability Management** Verfügbarkeitsanforderungen und Prognosen
- **Continuity Management** Wiederherstellungspläne, Risikoanalysen, Katastrophenvorsorge
- **Capacity Management** Kapazitätsplanung für derzeitige und künftige IT-Services
- **Security Management** IT-Sicherheit

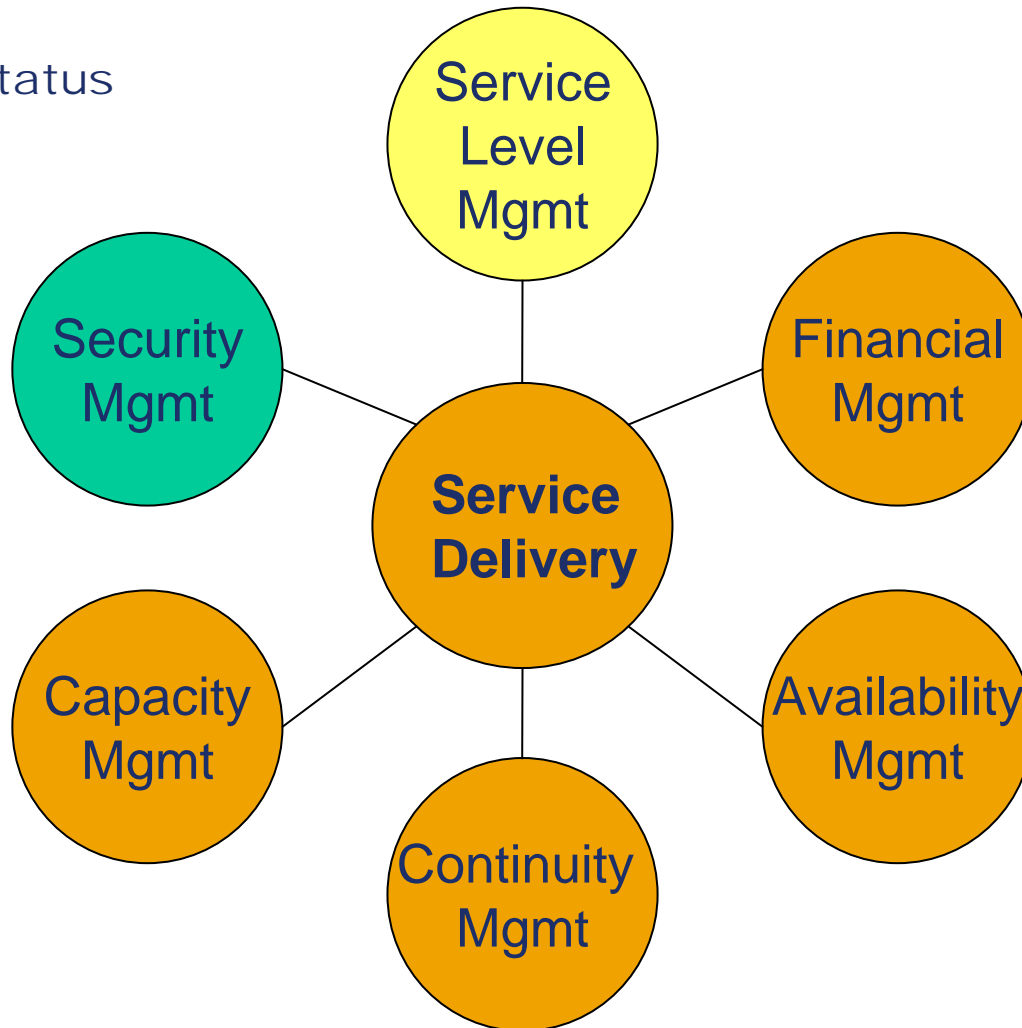
ITSM-Projekt des krz nach ITIL Version 2/3

- ➔ **Projektauftrag des Geschäftsführers vom 27.03.2007**
- ➔ **Benennung der Projektleiterin und der Teilprojektleiter/innen für die 10 ITIL-Disziplinen**
- ➔ **Start der Teilprojekte**
 - Incident (Vorfalls-) Management und Etablierung eines Service Desk
 - Service Level Management
 - Security Management (BSI-Zertifizierung)
- ➔ **ITIL V3 Zertifizierung**

Aktueller Status



Aktueller Status



Teilprojekt Security Management

BSI-Zertifizierung



Deutsches  IT-Sicherheitszertifikat
erteilt vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

BSI-IGZ-0043-2009

ISO 27001-Zertifikat auf der Basis von IT-Grundschutz

Informationsverbund des Kommunalen Rechenzentrums
Minden-Ravensberg/Lippe

gültig bis: 31.03.2012*



Der Untersuchungsgegenstand ist der Informationsverbund des Kommunalen Rechenzentrums Minden-Ravensberg/Lippe (KRZ) in Lemgo. Dieses System bezieht sich auf den vollständigen Betrieb des Rechenzentrums, alle selbst genutzten oder für Kunden zur Verfügung gestellten Anwendungen oder IT-Systeme einschließlich der dafür erforderlichen RZ-Infrastruktur.

Der oben aufgeführte Untersuchungsgegenstand wurde von Frank-Stefan Stumm, lizenzierten Auditor für ISO 27001-Audits auf der Basis von IT-Grundschutz, in Übereinstimmung mit dem Zertifizierungsschema des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik geprüft. Die im Auditbericht enthaltenen Schlussfolgerungen des Auditors sind im Einklang mit den erbrachten Nachweisen.

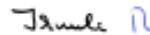
Die durch dieses Zertifikat bestätigte Anwendung von ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz umfasst die Maßnahmenziele und Maßnahmen aus Annex A von ISO/IEC 27001:2005 und die damit verbundenen Ratschläge zur Umsetzung und Anleitungen für allgemein anerkannte Verfahren aus ISO/IEC 27002:2005. Dieses Zertifikat ist keine generelle Empfehlung des Untersuchungsgegenstandes durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik. Eine Gewährleistung für den Untersuchungsgegenstand durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik ist weder enthalten noch zum Ausdruck gebracht.

Dieses Zertifikat gilt nur für den angegebenen Untersuchungsgegenstand und nur in Zusammenhang mit dem vollständigen Zertifizierungsreport.

Bonn, 17. März 2009

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Im Auftrag



Irmela Ruhmann
Fachbereichsleiterin



* Unter der Bedingung, dass die ab 31.03.2010 jährlich durchzuführenden Überwachungsaudits mit positivem Ergebnis abgeschlossen werden.

ITSM und IT-Sicherheit

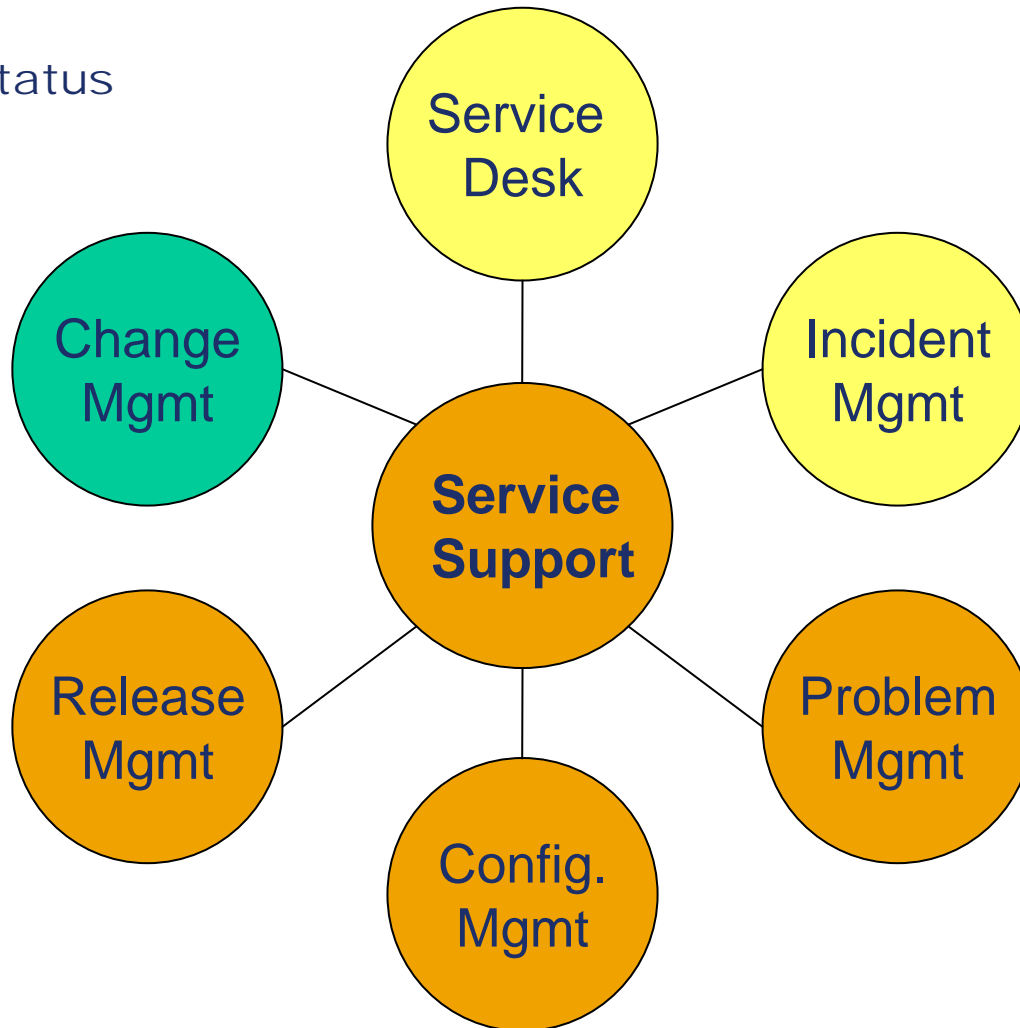
- ➔ **ITIL und BSI: Literatur, Studie des BSI 2005**
- ➔ **Huhn oder Ei**
 - **Security Management (IT-Sicherheit) als ITIL-Disziplin**
 - **Information Security Management System, u.a.**
 - **BSI-Grundschatz**
 - **ITIL**
- ➔ **Auswirkung und Umsetzung**



ITSM und IT-Sicherheit – Auswirkung und Umsetzung Service Support

- **Incident Management** Monitoring, Behandlung von Sicherheitsvorfällen
- **Service Desk** Annahme und Erfassung von Sicherheitsvorfällen, Einbindung ins Notfallmanagement (Eskalation)
- **Problem Management** „Sicherheitslücken sind Problems!“
- **Change Management** Änderungsmanagement gem. BSI Standard 100-4 (Notfallmanagement) – Etablierung Change Manager
- **Release Management** -
- **Configuration Management** CMDB in Planung; ISMS als Nutzer; Kritikalitäts- und Risikobewertungen

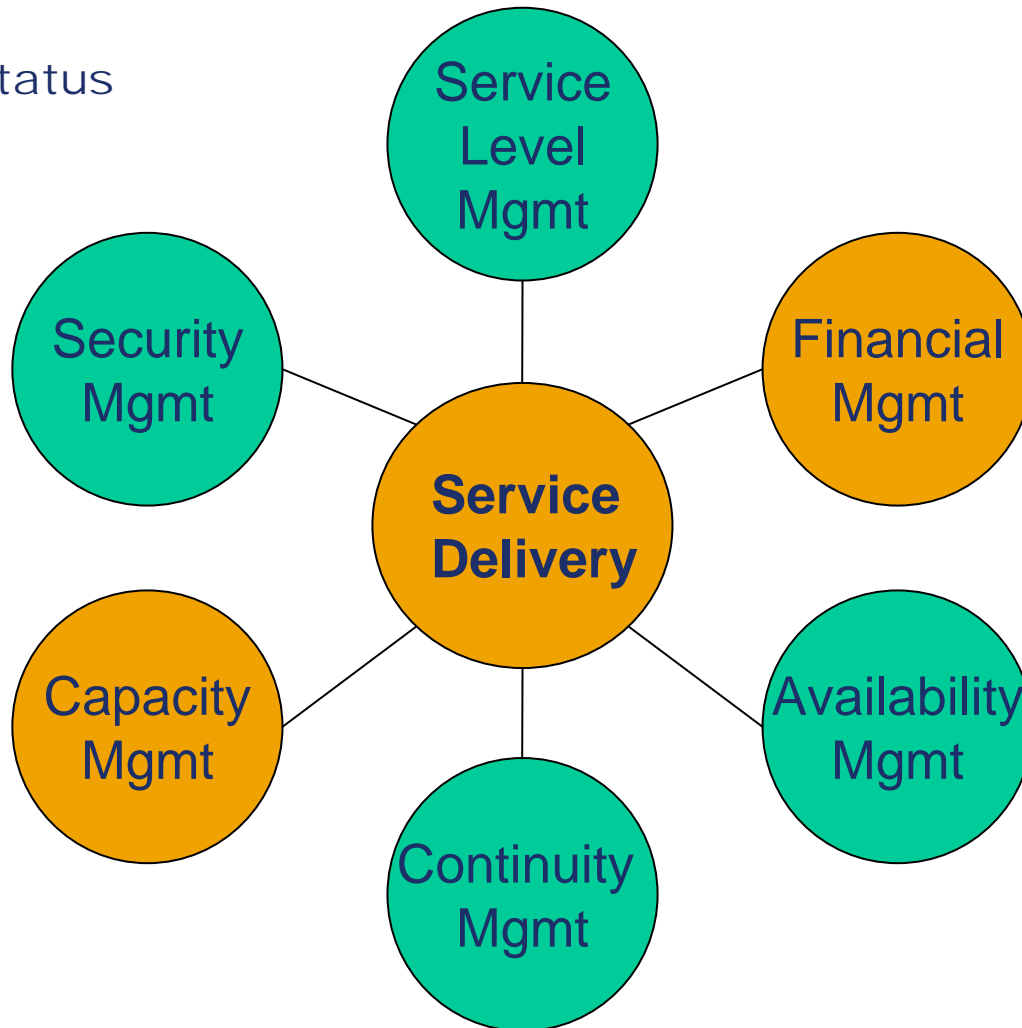
Aktueller Status



ITSM und IT-Sicherheit – Auswirkung und Umsetzung Service Delivery

- Security Management	<u>ISMS insgesamt</u>
- Service Level Management	SLAs: Hinweis auf ISO27001-Zertifikat
- Availability Management	BIA; Wiederanlaufverfahren
- Continuity Management	Deckungsgleichheit ITIL/ISMS (Wiederanlaufpläne etc.)
- Capacity Management	Mindekapazitäten bei Sicherheitsvorfällen
- Financial Management	-

Aktueller Status



ITSM und IT-Sicherheit - Conclusio



IT-Service Management und IT-Sicherheit

Ich danke für Ihre Aufmerksamkeit

Volker Mengedoht

Tel. : 05261 / 252-106

E-Mail: v.mengedoht@krz.de