



Second Source – Fokuspapier

Klassifizierung	nicht klassifiziert
Status	genehmigt zur Nutzung
Projektleitung	Olaf Sparka, Erich Hofer
Version	1.0
Datum	23. April 2025
Auftraggeber	Arbeitsgruppe «Cloud Governance und Workplace» der DVS
Autor/Autoren	Olaf Sparka, ELCA Advisory

Einleitung

Die fortschreitende Digitalisierung führt zu einer stark wachsenden Konzentration von Risiken im Falle eines Ausfalls von IT-Services, insbesondere von Microsoft-Services wie Mail, Office (Word, PowerPoint, Excel), Kollaboration und Telefonie mit Teams usw. Diese Services bilden inzwischen nicht nur die Grundlage für administrative Tätigkeiten, sondern auch für tiefgreifende Fachprozesse. Ein Ausfall solcher Services hat direkte, oft erhebliche Auswirkungen auf geschäftskritische Fachprozesse und kann die Dienstleistungserbringung massiv beeinträchtigen. Deshalb unterstreicht „Digitale Verwaltung Schweiz“ (DVS), dass die Risikobewertung bezüglich Abhängigkeit der Fachprozesse von IT Services und die IT-Resilienz nicht nur eine technische, sondern auch eine strategische und organisatorische Herausforderung darstellt.

Die Rolle der Fachprozess-Verantwortlichen für die Geschäftskontinuität

Die Verantwortung für die Sicherstellung der Dienstleistungserbringung bei Ausfällen von IT-Services u.a. Microsoft-Services kann und darf nicht ausschliesslich der IT-Organisation überlassen werden, denn die Auswirkungen eines solchen Ausfalls können am besten von den Prozessverantwortlichen eingeschätzt werden. Deshalb sind die Prozessverantwortlichen gefordert, mit aktivem Risikomanagement die Auswirkungen eines Ausfalls dieser Services auf ihre Prozesse und ihre Dienstleistungserbringung zu erkennen, das Risikomanagement zu intensivieren sowie zu optimieren. Diese notwendige Abwägung der Risiken erfordert fundierte Kenntnisse der Prozesse sowie eine bewusste Entscheidung, welche Risiken akzeptiert werden können und welche Massnahmen zu treffen sind.

Risiken und Folgen fehlender Verantwortung

Wenn Prozessverantwortlichen ihrer Rolle bei der Risikoabwägung und Definition von Massnahmen nicht gerecht werden, drohen erhebliche Konsequenzen. Es besteht die Gefahr, dass Abhängigkeiten von Services, die bei einem Ausfall zu unerwarteten Prozessblockaden führen könnten, unerkannt bleiben. Beispiel: Was ist die Auswirkung auf einen Fachprozess und die entsprechende Dienstleistungserbringung, wenn der Versand/Empfang von E-Mails nicht funktioniert? Solche Ausfälle können die Prozesse und somit die Dienstleistungserbringung massiv stören und dadurch das Vertrauen der Bevölkerung und der Partner in die öffentliche Verwaltung nachhaltig schädigen.

Ein proaktives Risikomanagement ist daher entscheidend. Es bildet die Grundlage dafür, schnell auf Ausfälle und sonstige Störungen zu reagieren und somit die Einschränkungen für die Dienstleistungserbringung zu minimieren.

Vorgehensweise zur Schadenermittlung

Um den potenziellen Schaden zu analysieren, müssen die Prozessverantwortlichen zunächst gemeinsam mit den IT-Verantwortlichen die kritischsten Prozesse und die zugehörigen IT-Services identifizieren, deren Ausfall besonders schmerzlich wären. Dies erfolgt durch:

- Erfassung und Priorisierung der geschäftskritischen Prozesse
- Analyse der Abhängigkeit dieser Prozesse von den spezifischen Services
- Bewertung möglicher Ausfallszenarien und ihrer Folgen für das operative Geschäft

Diese Analyse erfordert eine strukturierte und transparente Vorgehensweise, um belastbare Ergebnisse zu erzielen.

Zusammenarbeit mit der IT für die Umsetzung

Gemeinsam mit den IT-Verantwortlichen sollten die Fachprozess-Verantwortlichen geeignete Gegenmassnahmen definieren, die sowohl technisch als auch organisatorisch tragfähig sind.

Mögliche Massnahmen umfassen:

- Einsatz von Second Source Lösungen d.h. alternative Anbieter oder parallele Systeme für die einzelnen IT- bzw. Microsoft-Services
- Bereitstellung von Notfalllösungen z.B. alternative Kommunikationskanäle
- Erarbeitung von Übergangsstrategien für temporäre Lösungen im Ernstfall
- Erarbeitung von Kommunikationsleitlinien (wer informiert wann was)

Die IT-Verantwortlichen übernehmen hierbei eine beratende und unterstützende Rolle. Die finale Entscheidung und Verantwortung für die gewählten Massnahmen liegen jedoch bei den Fachprozess-Verantwortlichen.

Fazit

Fachprozess-Verantwortliche müssen ihre aktive Rolle bei der IT-Risikoabwägung wahrnehmen, um geschäftskritische Prozesse vor Ausfällen von IT-Services inkl. Microsoft-Services wirksam zu schützen. Es ist entscheidend, gemeinsam mit den IT-Verantwortlichen eine strukturierte Risikoanalyse durchzuführen, Massnahmen zur Sicherstellung der Dienstleistungserbringung zu definieren und diese umzusetzen. Die IT-Verantwortlichen liefern die notwendigen technischen Grundlagen und unterstützen methodisch. Die Verantwortung für die notwendigen Entscheidungen und deren Konsequenzen liegt jedoch bei den Fachprozess-Verantwortlichen.