



Københavns Universitet stiller skarpt på beredskabet

Af Flemming Kjærdsdam

■ Efter seks års ihærdig kommunikationsindsats har afdelingen for informationssikkerhed på Københavns Universitet fået skabt rammerne for et egentligt beredskab efter DS 484 2005 på Danmarks største forskningsinstitution og i en af landets mest komplekse it-installationer. Det har med it-sikkerhedschef Kurt K. Bjernemoses ord været 'op ad bakke'.

Men bundlinjen er, at topledelsens involvering i risikovurdering og ved udformning af et selvstændigt beredskab inden for informationssikkerhed har løftet niveauet mærkbart. Der findes i dag et informations-sikkerhedsudvalg, hvor direktionen er formand, og it-sikkerhedschefen har i en sidestillet funktion ansvaret for at få det rullet ud til de i alt 50 institutter.

»Vi er gået fra it-sikkerhed til informationssikkerhed. Informationssikkerheden kommer oven i, da det sigter bredere end it-sikkerhed og omfatter mere end et it-beredskab,« siger Kurt K. Bjernemose.

Det er noget af en mastodont at få lavet et beredskab for. De 50 institutter har egne it-løsninger.

»Vi er gået fra it-sikkerhed til informationssikkerhed.«

Kurt K. Bjernemose

De er placeret på fire campus i København. Det omfatter i alt 1 mio. m² bygninger, 38.000 studerende, heraf mange udlændinge, 5.000 forskere, 3600 øvrige ansatte, og de har fået sikkerhed og beredskab ind i deres dagligdag.

Informationer som aktiver

Institutternes vigtigste aktiver er informationer. Det kan være boreprøver af indlandsis, som skal beskyttes i frossen tilstand, it-udstyr, andet teknisk udstyr og akkrediterede laboratorier, som bruges til undersøgelser og videnskabelig forskning. Det er universitetets kerneforretning at få så mange forskningsresultater som muligt formidlet i anerkendte tidsskrifter og patenter af opfindelser. Det skaber grundlaget for den internationale rangering af universiteter, og det påvirker de økonomiske bevillinger.

Når Kurt Bjernemose omtaler det som 'op ad bakke', skyldes det ikke mindst, at it-beredskabet

Læs i dette nyhedsbrev

Test af it-beredskabsplan side 2

Mere bevidst om beredskab side 3

Nye initiativer i itSMF side 4

Forårskonferencen fra kaj den 18. maj..... side 4

på institutterne ikke eksisterede, da Københavns Universitet gik i gang for seks år siden. Det, der egentlig gav it-beredskabet en god start, var revisionens alvorlige kritik i årsberetningen af, at ledelsen ikke havde mere fokus på beredskabet. Koncern-IT havde et it-beredskab for en katastrofe. Men kritikken af beredskabet fra revisionens side handlede nok så meget om driftsstabilitet, hvor universitetet på nogle systemer har op til 50.000 brugere på alle tider af døgnet og samtidig en organisation, der er afhængig af opetiderne.

I forhold til en nødsituation havde Koncern-IT fokus på de forretningskritiske systemer. Men efter beredskabet er blevet organiseret og sat i system, har seniorkonsulent Ole Planthin haft ansvaret for at risikovurdere og systematisere koncernens it-beredskab i forhold til beskyttelse af informationer.

»Når vi har så mange brugere på udvalgte systemer, opstår der 7-8 situationer i løbet af et år, hvor vi træner de processer og procedurer, som om det er et nødberedskab. Det er rigtig god erfaringsopsamling, og det har hævet niveauet for vores it-beredskab i al almindelighed,« siger seniorkonsulent Ole Planthin, Københavns Universitet.

Han understreger, at testen af beredskabsplanen har topledelsens opbakning, og læringen i de nødsituationer, hvor systemerne retableres har ændret risikovurderingen for hele koncernen.

Københavns Universitet er en af 10 virksomheder i itSMF's Erfagruppe

Test af it-beredskabsplan

Af bestyrelsesmedlem Claus Bartholin, itSMF

■ Enestående resultater. Er der noget mere enestående end at opleve nogen, der er gode? Det gælder også inden for it-beredskabsplaner. Hvis virksomheden skal være rigtig god, kræver det træning, viden, indsigt og erfaring. Virksomheden skal gøre sig klart, hvad den vil gøre ved it-nedbrud og lægge en plan.

Derfor er det ærgerligt, at så mange virksomheder ikke ser test af it-beredskabsplanen som et aktiv. Som en vej til enestående resultater.

Det interessante ved test af it-beredskab er læring. Det fører til indsigt i tekniske udfordringer ved at retablere systemer. De involverede i testen lærer at følge processer og procedure samt at kunne agere rigtigt i en kritisk situation. Når jeg har gennemført test hos virksomheder, er læringen næsten altid den samme: Der er plads til forbedringer, specielt i processer og procedure, uanset hvilke procesværktøj der anvendes.

Sådan kommer du i gang

Der eksisterer mange forskellige metoder og standarder til udvikling af en beredskabsplan. Jeg mener, at den bedste og mest udbredte metode er den britiske standard BS 25999. Denne artikels fokus er ikke på beredskabsplanen, for så vidt angår organisation, design og implementering af strategi. Der henviser vi til faglitteratur. Fokus i nyhedsbrevet er på test.

»Ærgerligt, at så mange virksomheder ikke ser test af it-beredskabsplanen som et aktiv«

Claus Bartholin

Test skal sikre, at forretningen kan overleve i en katastrofesituation og at beredskabsplanen virker. Testen kan udføres på mange måder. Det spænder fra en skrivebordstest til totalafprøvning. Udover selve testmåden skal det vurderes, hvilke processer og systemer, der skal testes i hvilken rækkefølge, for det er sjældent muligt i det virkelige liv at teste alle systemer på samme tid.

Test i praksis

Ovenstående vil understøtte, at beredskabsplanen kan anvendes i praksis, når den tager afsæt i realistiske fejl. Hvis virksomheden har outsourcet drift, der bygger på virtualisering. En af de kritiske forretningsapplikationer er en webportal til kunderne. Så går testen ud på at iscenesætte en teknisk fejl,

og finde ud af, hvordan det vil påvirke forretningsprocesser.

Testen skal være sammenhængende mellem forretning og it, men behøver ikke at blive testet på samme tid. Test af teknologi vil påse it-afdelingens evne til at agere med den rette incident og disaster proces for at kunne genetablere systemerne. Test af forretningsprocesserne er, hvordan forretningen vil agere og træffe beslutninger for at kunne fortsætte driften.

Under testen observeres medarbejderne evne til at følge instrukser, træffe beslutninger og sørge for at processer følges. Ved at evaluere testforløbet i forhold til processer er det muligt at justere beredskabsplanen, så teknologiske udfordringer og arbejdsprocesser forbedres.

Beredskabsplaner og test skal ikke ses isoleret. Der er naturlige referencer og sammenhænge til andre standarder og rammeverktøjer f.eks. Lean, ITIL (Continual Service Improvement, IT Service Continuity), ISO 27002 (DS484) kapitel 14, men ingen af disse kan stå alene og de bør i praksis kombineres.

Virksomheder, der bruger deres it-beredskabsplan aktivt, opnår bedre processer, bedre styr på dokumentation, mindre nedetid i det daglige. Det er gennem test og træning, vi udvikler vores kompetencer, og disse kompetencer er altafgørende i en beredskabssituation.

Ligeledes skaber test bedre forståelse mellem forretningen og it. Det synliggør, hvad der skal til og hvor lang tid det tager at genetablere et moderne it miljø. De klassiske forståelses barrierer bliver minimeret.

I praksis skal test understøtte:

- Identificere hvor beredskabsplan og processer kan forbedres
- Træne et realistisk forløb – både forretning og it
- Test sourcing parternes evne til at teste (accepter ikke kun skrivebordstest)
- Test evnen til at bevare overblikket
- Vurdere "Beredskabsledelsen"
- Sekundært vurdere medarbejderes evne til at følge beslutninger

Mere bevidst om beredskab

Af Flemming Kjærdsdam

»De store virksomheder og de større organisationer i det offentlige er blevet langt mere bevidste om et ajourført beredskab.«

Det siger senior manager Christian Kjaer, IT-management, PwC.

At virksomheder og organisationer er blevet mere bevidste om et ajourført beredskab betyder også, at den øverste ledelse involverer sig langt mere i området i dag end tidligere, og at det ikke længere kun omfatter den del af beredskabet, som knytter sig til it-systemers opetid og genetableringer efter nedbrud. Det ses nu i et bredere perspektiv og omfatter stadig oftere »hele forretningen« eller »de vitale processer«, der er afgørende for virksomhedens overlevelse, når det, der ikke må ske, alligevel en sjælden gang indtræffer.

»Ledelsen involverer sig mere tydeligt for at sikre det forretningsmæssige beredskab.«

Senior Manager Christian Kjaer,
IT-Management, PwC

»Ledelsen er i dag i højere grad bevidst om sit ansvar i forhold til sikkerhed og beredskab. Ledelsen involverer sig mere tydeligt for at sikre det forretningsmæssige beredskab. På den måde kan man godt sige, at ledelserne bliver mere bevidste om at beskytte aktionærernes eller ejernes interesser, samt at opfylde gældende lovgivning. Der er ud fra et beredskabsmæssigt synspunkt opstået en større modenhed i organisationerne, og det er vi vidner til nu,« siger Christian Kjaer.

Med et ajourført beredskab menes, at beredskabet gennemgås og prøves af efter en fastlagt frekvens og/eller når der sker væsentlige ændringer

af forhold i virksomheden. Selv om der er standarder inden for it-sikkerhed og fastlagte processer inden for service management, så skal den enkelte virksomhed altid tilpasse beredskabet til sit eget trusselsbillede.

Men med et nyt trusselsbillede, mere globalisering af forretningslivet og internettets udbredelse øges kravene til beredskab i al almindelighed.

For fire år siden havde 43 pct. af store danske virksomheder og myndigheder ajourførte it-beredskabsplaner, ifølge en undersøgelse fra PwC. Langt over halvdelen af de virksomheder og myndigheder havde aldrig testet deres it-beredskabsplaner. Den seneste opgørelse fra Danmarks Statistik om "Den offentlige sektors brug af it 2010" viser, at 63 pct. af de offentlige myndigheder har en ajourført it-beredskabsplan. Så der er tale om en markant stigning.

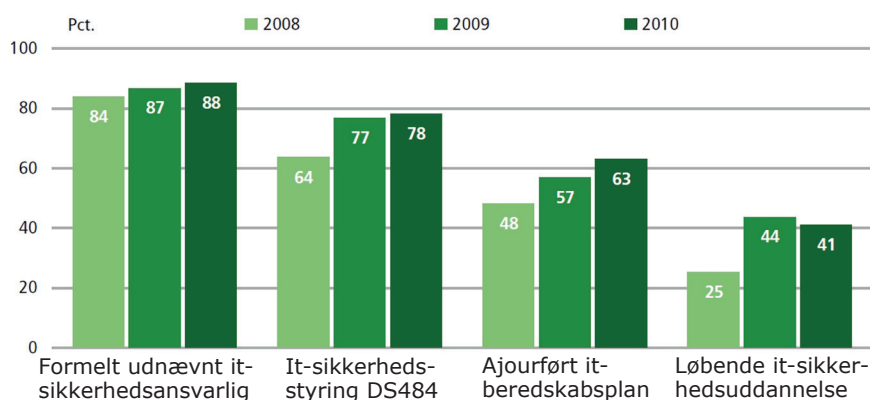
It-sikkerhedspolitik mest udbredt hos de store

Blandt de store private virksomheder med mindst 50 ansatte har 66 pct. en ajourført it-beredskabsplan. It-sikkerhedspolitikken omfatter typisk ødelæggelse af data ved angreb/hændelser, afsløring af videregivelse af fortrolige data samt angreb udefra.

Fælles for det offentlige og det private erhvervs- liv er dog helt tydeligt, at de små og mellemstore halter bagefter. Blandt kommuner med under 40.000 indbyggere har blot 42 pct. et ajourført beredskab, mens det i mindre virksomheder med mellem 10 og 49 ansatte kun er 38 pct. Der er altså en slags skæbnefællesskab mellem små og mellemstore organisationer – uanset om de er private eller offentlige.

Det forholder sig præcist modsat med de store organisationer. Eksempelvis har 79 pct. af statens organisationer en ajourført beredskabsplan. Det er omtrent dobbelt så mange som i mindre og mellemstore kommuner.

it-sikkerhedstiltag



Andelen af myndigheder med en ajourført it-beredskabsplan er steget fra 57 pct. i 2009 til 63 pct. i 2010. Det dækker dog over store forskelle. Statslige myndigheder og kommuner med over 40.000 indbyggere har langt oftere et ajourført beredskab. De øvrige områder er omtrent uændrede: 88 pct. havde en formelt udnævnt it-sikkerhedsansvarlig i 2010. 78 pct. havde it-sikkerhedsstyring efter DS484-standarden og 41 pct. havde løbende it-sikkerhedsuddannelse af medarbejdere; et lille fald fra 44 pct. i 2009.

itSMF Erfamøder i 2011 kl. 13-16

Tid	Hvem	Emne	Hvor
Onsdag den 6. april	TIL & værktøjer-Gruppen	Incident Management (kl. 10-15)	Syddansk Universitet, Campusvej 55, 5230 Odense M
Onsdag den 13. april	ITIL & PRINCE2-Gruppen		Københavns Universitet, Nørregade 10, 1165 Kbh. K.
Torsdag 14. april	NNIT	Service portfolio og Service Catalog	NNIT, Buddingevej 197, 2860 Søborg
Torsdag 28. april	Professionshøjskolen Metropol	Hvordan kommer vi fra Incident management til Change og Configuration management - d.v.s. skifte fokus fra support til drift ?	Sigurdsgade 34, 2200 Kbh. N
Torsdag 26. maj	ServiceDesk-Gruppen	KPI'er og afrapportering	Københavns Universitet, Nørregade 10, Kbh. K
Onsdag 8. juni	ITIL & PRINCE2-Gruppen Service management og Governance-Gruppen	Oplyses medio april 2011	

Nye initiativer i itSMF

Af bestyrelsesmedlem Aage Svanholm, itSMF

■ 11 udvalgs- og bestyrelsesmedlemmer mødtes den 8. marts til det årlige strategiseminar. Seminaret havde tre hovedtemaer på programmet: Governance, markedsføring og håndbøger. Dagsordenen kan ses på itSMF's hjemmeside [via dette link](#).

Som oplægsholder var sociolog Rie Frilund Skårhøj, der er medforfatter til bogen "Ledelse af frivillige – en håndbog" ([se www.ledfrivillige.dk](http://www.ledfrivillige.dk)). Hendes oplæg satte dagsordenen for eftermiddagens arbejde med de udvalgte temaer. Der findes mange organisationer og netværk, som helt eller delvist baserer sine aktiviteter på frivillig arbejdskraft. Derfor er det vigtigt, at itSMF er bevidst om de muligheder og begrænsninger, som arbejdet med frivillige giver.

Strategiseminaret satte følgende stikord på nye initiativer frem til sommerferien:

- En mere dynamisk hjemmeside
- Projektorienterede, tværfaglige arbejdsgrupper helt eller delvist bemandet af medlemmer, som ikke i forvejen er aktive i udvalg eller bestyrelse
- itSMF-ambassadører ude i medlemsvirksomhederne
- ERFA-dating
- 10 gode råd til intern kommunikation
- Nedbrydning/opblødning af foreningens "nørd"-image
- En konferencehåndbog

Opdatering af ITIL-kernebøgerne på engelsk

De reviderede kernebøger forventes klar til salg i slutningen af sommeren 2011.

Forårskonferencen fra kaj den 18. maj

Endags forårskonferencen lægger fra kaj den 18. maj på Nordatlantens Brygge, Strandgade 91, Christianshavn, 1401 København K.

På denne dannelsesrejse vil vi opleve den karismatiske og kendte Rob England, der også er kendt som »The IT skeptic« og forfatter af en lang række bøger om IT Service Management. Rob England vil være den ene af to hovedtalere.

Nyhedsbrevet udkommer næste gang den 1. juni 2011 i en udvidet udgave og med fokus på forårskonferencen.

Nyt om it Service Management

Udgiver: itSMF

Ansvarshavende redaktør:

Palle Valstrøm Friis

email: palle.friis@itsmf.dk

Telefon: 25 24 78 28

Redaktør:

Flemming Kjærdsdam

email: flemming@kjaersdam.dk

Telefon: 40 26 36 15

I redaktionen:

Aage Svanholm, Jens Nüchel Petersen

Christina G. Kruse, Claus Bartholin

John E. Larsen

Layout og korrektur:

Panduro Media

ITIL® & PRINCE2® are Registered Trade Marks of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.