

Case informatiebeveiliging: van business impact analyse naar concrete maatregelen

i³ groep borgt de continuïteit van organisaties. Dit doen wij door het bieden van ICT-oplossingen die aansluiten bij de eisen, doelen en wensen van organisaties. Uitval van bedrijfskritische systemen kan immers een grote impact hebben op de winstgevendheid of zelfs de continuïteit van uw organisatie.

Om een goede oplossing te kunnen bieden moeten eerst de eisen van de organisatie bekend zijn. Deze komen in een business impact analyse aan het licht. i³ groep heeft hoogwaardige specialisten die deze eisen voor uw organisatie duidelijk in beeld brengen. Dit brengt duidelijkheid over de eisen en zorgt voor draagvlak voor de eventueel benodigde aanpassingen binnen de organisatie.

In dit artikel geven we een voorbeeld van een uitkomst van zo'n onderzoek.

De case

Een installatiebureau ontwerpt, installeert en beheert klimaatbeheersystemen bij honderden klanten. De systemen worden ontworpen door het bedrijf en een grote assemblageafdeling bereidt de systemen voor om te worden geïnstalleerd. Na oplevering worden de systemen beheerd door de service organisatie van het bedrijf.

Bij storingen belt het systeem zelf naar het centrale customer care center waarbij automatisch een incident wordt aangemaakt. Afhankelijk van de prioriteit en het service level wordt er vervolgens door de serviceorganisatie geacteerd.

De beheercontracten zijn gekoppeld aan service levels. In belangrijke gevallen zijn hierin ook boeteclausules opgenomen.

Risicoprofiel service organisatie

De organisatie is bereid bedrijfsrisico's te lopen, behalve op het gebied van de service organisatie waar de risicobereidheid laag is voor klanten met zeer bedrijfskritische systemen.

Het onderzoek

Op aandringen van de accountant is een onderzoek ingesteld naar de bedrijfscontinuïteit in geval van een calamiteit. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door business consultants van i³ groep en bestaat o.a. uit een business impact analyse en het onderzoek van de IT-architectuur van het bedrijf.

De business impact analyse

Na onderzoek blijkt dat de impact bij uitval van meldsystemen bij het customer care center grote gevolgen heeft. De beheerorganisatie is dan feitelijk blind voor storingen en kan meldingen van systemen niet langer tijdig signaleren. Het gevolg hiervan is dat SLA's niet meer kunnen worden nageleefd, waardoor de organisatie zal worden geconfronteerd met grote schade als gevolg van boetes en schadeclaims. Ook de impact van de imagoschade zal desastreus zijn voor de organisatie. Uit berekeningen blijkt dat in geval van falen van meldsystemen de organisatie binnen 5 weken failliet zal zijn.

Toetsing van de ICT-architectuur

Binnen het onderzoek wordt ook het risico op systeemfalen onderzocht. Er wordt gekeken naar de weerbaarheid van de gebruikte toepassingen en fallback mogelijkheden, en de beschikbaarheid van de systeemomgeving. Een belangrijke constatering is dat juist de meldsystemen van de serviceorganisatie enkelvoudig zijn uitgevoerd en daarmee een single point of failure vormen.

Resultaat

Als gevolg van het onderzoek naar de business impact zijn noodscenario's opgesteld voor het customer care center. Op basis van de mogelijke impact is geïnvesteerd in het hoog beschikbaar maken van de meldsystemen, waardoor het risico op uitval van systemen wordt gereduceerd naar een acceptabel niveau.

Vraagstukken

Organisatie

- Dataclassificatie
- Business impact analyse
- Risico analyse ICT
- Scenario analyses
- Business requirements
- Information Lifecycle Management
- Informatiebeveiligingsbeleid
- Business cases
- Compliance

Technisch

- Filesysteemonderzoek
- Systeemonderzoeken
- Functioneel ontwerp
- Technisch ontwerp

Klanten

- Belastingdienst
- Dockwise
- KNVB
- Deltares
- Jeroen Bosch Ziekenhuis
- Isala ziekenhuis
- Flevoziekenhuis
- IJsselland Ziekenhuis
- Medisch Centrum Leeuwarden
- Ziekenhuis Rivierenland
- Flevoziekenhuis
- Isala ziekenhuis
- TweeSteden Ziekenhuis