

# Sicherheit an höchster Stelle

Neuer IT-Leitstand der Fiducia – Datenverkehr wird rund um die Uhr überwacht

Von Carsten Pfläging und Norbert Wessely

Seit Ende August 2007 ist der neue IT-Leitstand der Fiducia IT AG in Betrieb. Seine Größe, die Ausstattung und die neuen Sicherheitsvorkehrungen machen ihn zu einem der modernsten IT-Leitstände Europas.

Wie in einem Tower am Flughafen steuern die Fiducia-Mitarbeiter in der IT-Kommando-Zentrale an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr den reibungslosen Datenverkehr: Sie verfolgen kontinuierlich den IT-Betrieb in den Fiducia-Rechenzentren sowie bei den Banken und behandeln umgehend auftretende Störungen. Die Situation im neuen IT-Leitstand erinnert an das NASA-Kontrollzentrum in Houston: Auf der mehr als 16 Quadratmeter umfassenden Großleinwand und auf über 150 Monitoren überwachen die Mitarbeiter den Ablauf der IT-Anwendungen.

Innerhalb von sechs Monaten baute die Fiducia das neue IT-Kontrollzentrum in Karlsruhe auf. Sicherheitsaspekte standen bei der Konzeption und Umsetzung des neuen Leitstandes im Vordergrund, darunter eine ausfallsichere Anbindung des Leitstandes, die Auslagerung der gesamten Leitstandstechnik in dedizierte IT-Rechnerzellen, die Umsetzung der ITIL (IT-Infrastructure-Library)-Richtlinien und des IT-Grundschutzhandbuches des Bundesamtes für Sicherheit und Informationstechnik sowie die Zusammenführung aller Leitstände außerhalb des Rechenzentrums.

Insgesamt zählt der neue Leitstand 43 physische Arbeitsplätze für 70 Mitarbeiter im Schichtbetrieb sowie 36 Laptop-Arbeitsplätze. Außerdem stehen 43 weitere so genannte Notfallarbeitsplätze zur Verfügung. Mit einer so genannten Multiconsoling-Funktion kann jeder dazu berechtigte Mitarbeiter jederzeit die Überwachungsrechner seiner Kollegen und die Großbildwand bedienen. Die hochver-

fügbare Verschaltung zwischen den Arbeitsplätzen, Systemskonsolen und dem Großbildsystem ermöglicht eine hohe Flexibilität und kurze Reaktionszeiten, was die Arbeit im Team fördert.

## Neues biometrisches Sicherheitsverfahren

Neue Lösungen sorgen für kurze Reaktionszeiten und ermöglichen zudem die geforderte Transparenz über alle Aktivitäten im Leitstand. Denn in IT-Leitständen ist es gemäß den Richtlinien BS 7799 und ISO 17799 Pflicht nachzuweisen, welcher Mitarbeiter zu welchem Zeitpunkt an welcher PC-Konsole arbeitet. Die neue biometrische Lösung namens sc/os ermöglicht es, die nationalen und internationalen Standards für Informationssicherheit komplett umzusetzen. Diese neue Desktop-Security-Software gewährleistet, den An- und Abmeldevorgang der Mitarbeiter blitzschnell und jederzeit transparent zu gestalten.

So funktioniert die Lösung in der Praxis: Eingaben über die Maus oder die Tastatur können nur Mitarbeiter machen, die sich per Fingerabdruck auf einem Fingerprint-Sensor angemeldet haben. Die An- und Abmeldungen erfolgen dabei in Sekundenbruchteilen. Somit ist es möglich, genau nachzuvollziehen, wer für welche Eingaben verantwortlich ist. Die neue Desktop-Security-Software hat die Fiducia zusammen mit dem Spezialanbieter für Leitstandslösungen JST Jungmann Systemtechnik entwickelt und umgesetzt.

## Sicherheit auch beim Raumkonzept

Eine weitere Neuerung beim IT-Leitstand ist physischer Natur: Der Leitstand ist



Carsten Pfläging,  
Bereichsleiter IT-Betrieb, Fiducia IT AG



Norbert Wessely,  
Leiter IT-Betrieb System Control Center,  
Fiducia IT AG



Wie in einem Tower am Flughafen steuern die Fiducia-Mitarbeiter in der IT-Kommando-Zentrale an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr den reibungslosen Datenverkehr. Fotos Fiducia IT AG

nicht in das Rechenzentrum integriert, sondern befindet sich außerhalb, mehrere Kilometer entfernt in einem gesonderten und besonders geschützten Gebäude. Mit der Auslagerung des IT-Kontrollzentrums verfolgte die Fiducia einen neuen Ansatz bei der Unabhängigkeit des Betriebes von Leitstand und Rechenzentrum.

Die Auslagerung macht Rechner und Leitstand autark und ständig verfügbar. Sollte es beispielsweise zu einem Ausfall des Rechenzentrums kommen, bleibt der Leitstand einsatzfähig und sorgt so für einen schnellstmöglichen Wiederanlauf der Systeme und Anwendungen. Sollte andererseits der Leitstand ausfallen, übernimmt ein identischer Backup-Leitstand, räumlich getrennt vom zentralen Leitstand, die Überwachung und Steuerung, während der eigentliche RZ-Betrieb unbeeinflusst weiterläuft. Die Fiducia kann dadurch ein höheres Maß an Stabilität und schnellere Reaktionszeiten bei der Behebung von möglichen Störungen sicherstellen.

#### Spezielle Rechnerzellen für die IT des Leitstands

Zur Gewährleistung der höchstmöglichen Sicherheit im Leitstand selbst be-

findet sich die gesamte IT des Leitstands in zwei speziellen, redundant angelegten Rechnerzellen mit autarker Technik, eigenem Brandschutz und separater Notstromversorgung. Diese Verfahrensweise überzeugt durch eine Reihe von Vorteilen: Neben dem verbesserten Datenschutz aller Leitstands-eigenen IT-Systeme verringern sich unter anderem die Lautstärke und Wärmeentwicklung im Leitstand.

Alle Komponenten im Leitstand und in den Rechnerzellen sind in doppelter Ausführung vorhanden, nochmals in sich redundant und jeweils an zwei unabhängige Netzteile angeschlossen. Dadurch sind alle Komponenten im Leitstand vierfach gesichert – die Gefahr eines Totalausfalls ist auf ein Minimum reduziert. Und um auch das letzte Risiko auszuschließen, ist die gesamte IT nochmals in dem Backup-Leitstand gespiegelt.

#### ITIL-orientierte Prozess-Strukturierung

Bei der Planung eines neuen IT-Kontrollzentrums sind neben der technischen Umsetzung auch organisatorische Details zu den Prozessabläufen zu beachten. Die Neukonzeption des IT-Leitstands war da-

her auch Anlass, die Prozesse nochmals anhand der aktuellen ITIL-Standards (IT-Infrastructure-Library) zu prüfen. Durch die Integration des Problem- und Incident-Managements in die Prozess-Steuerung des Leitstands hat die Fiducia eine zeitgemäße, prozessorientierte Lösung, die proaktives und schnelles Handeln ermöglicht. Damit die IT-Leitzentrale jederzeit und sofort über alle wichtigen Informationen verfügt, hat die Fiducia die in der Vergangenheit dezentral verteilten Netz- und IT-Leitstände in dem neuen Karlsruher Kontrollzentrum zusammengeführt.

#### Der Leitstand der Zukunft schon heute im Einsatz

Bei allen, die den neuen IT-Leitstand bereits kennen, herrscht Einigkeit: Der neue Leitstand der Fiducia ist nicht nur für die Finanzbranche richtungsweisend. Der neue IT-Leitstand der Fiducia IT AG gehört zu den modernsten in Europa. Damit dies auf lange Sicht so bleibt, wurde er komplett modular ausgelegt. Alle Arbeitsplätze könnten in Zukunft problemlos erweitert werden und alle Komponenten sind wartungsfreundlich implementiert.