

# System & Service Management

## Aufgabe 7.3.1: Fallbeispiel 1

### Aufgabenstellung

Ein Brand im Serverraum zerstört 2 Applikationsserver, 1 Mailserver und 1 Disksubsystem und Teile der Tapes im Roboter. Es gehen teilweise Kundendaten unwiederbringlich verloren. Die Ursache des Feuers ist ein technischer Defekt im Kühlungssystem des Serverraums.

- a) Wie schränkt SOP ihr Risiko ein, z.B. Haftung bei Datenverlust
- vertragliche Massnahmen?
  - technische und organisatorische Massnahmen?
- b) Was passiert bei einem „grossen Ausfall“ z.B. Brand im Gebäude:
- Betriebsausfall, was tun die betroffenen Firmen?
  - Schaden wegen Datenverlust?
  - Was sind die technischen und organisatorischen Massnahmen, damit die Firma SOP mit einer „Grossausfall“ umgehen kann (Wiederaufbauzeit, etc.)?

### Kommentar

Das Handeln von Star Operations war fahrlässig. Fehlende betriebliche Prozesse sind letztlich dafür verantwortlich, dass der Kunde massiven Schaden erlitten hat. Ein Kunde hätte die Möglichkeit rechtliche Schritte gegen den Provider einzuleiten.

Grundsätzlich dürfen Backup-Daten nie im selben Raum aufbewahrt wie operationelle Daten. Star Operations hätte den Tape Roboter in einen anderen Raum in einem anderen Gebäude stellen müssen oder mindestens die Backup Tapes in ein externes Gebäude auslagern müssen.