

Inhaltsverzeichnis

Die in4MD Service GmbH.....	1
Verständnis der Organisation und ihres Kontextes.....	1
Räumlicher Anwendungsbereich.....	2
Ein IMS für den SAP Systembetrieb bei der in4MD Service GmbH.....	3
Geltungsbereich.....	4
Aufbau des IMS.....	4
Kontinuierliche Weiterentwicklung.....	5
Nichtanwendbarkeit.....	5
Sanktionen.....	5

Die in4MD Service GmbH

Die in4MD Service GmbH erbringt hochwertige Dienstleistungen im Bereich des SAP-System- und Landschaftsbetriebs. Die langjährige Erfahrung der Mitarbeiter ermöglicht eine umfassende und verlässliche Beratung unserer Partner und Kunden in verschiedenen Bereichen. Dies umfasst:

- Konzeption komplexer Systemlandschaftsarchitekturen
- Installation, Migration und Upgrade von SAP-Systemlandschaften
- Anwendungsentwicklung auf Basis verschiedener SAP-Technologien
- Integration der Komponenten einer Systemlandschaft auch in hybriden Cloudszenarien
- Aufbau physischer und virtueller Server- und Netzwerkinfrastruktur
- Planung und Aufbau von Rechenzentrumsinfrastruktur

Im Rahmen dieser Tätigkeiten speichert und verarbeitet die in4MD Service GmbH Daten von Partnern, Kunden, Lieferanten sowie unternehmenseigene und insbesondere auch persönliche Daten verschiedener Art. Die Mitarbeiter der in4MD Service GmbH sind zu einem sorgfältigen Umgang mit Daten verpflichtet.

Verständnis der Organisation und ihres Kontextes

Die in4MD Service GmbH erachtet das Thema IT-Sicherheit und Qualität als neu gegründetes Unternehmen von Beginn an als wesentlichen Bestandteil einer hochwertigen IT-Service-Erbringung.

Zu diesem Zweck betreiben die in4MD Service GmbH ein integriertes Managementsystem (IMS), bestehend aus dem Qualitäts- und Informationssicherheitsmanagement, welches in geeigneter Form die Erfordernisse im Rahmen der IT-Service-Erbringung zum jeweiligen Zeitpunkt notwendigen Anforderungen unterstützt und sicherstellt, dass die selbst definierten Prozesse und Regeln eingehalten werden. Dies erfordert auch die fortlaufende Überprüfung des gesamten Systems und dessen immerwährende Fortentwicklung und Verbesserung auch im Rahmen des Wachstums des Unternehmens und der Erweiterung der Geschäftstätigkeit auch in neue Themengebiete hinein.

Das IMS orientiert sich am Standard Normen DIN EN ISO 9001:2015, DIN EN ISO/IEC 27001:2017, sowie den Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Der Betrieb des IMS ist dabei kein Selbstzweck, es gehört zum Selbstverständnis des Unternehmens, deren Inhalte und Vorgaben auch in den Arbeitsalltag zu integrieren und zu leben. Die in4MD Service GmbH steht nicht allein für sich selbst. Sie ist eingebettet in ein Umfeld aus Kunden, Partnern, Lieferanten und weiteren Interessengruppen. Die physischen und digitalen Werte der in4MD Service und unserer Partner, Kunden, Lieferanten und weiterer Stakeholder müssen vor allen internen und externen sowie vor mutwilligen oder zufälligen Bedrohungen geschützt werden. Weiterhin steht die Erfüllung der Anforderungen dieser Parteien an uns im Zentrum unseres Schaffens. Diese Anforderungen werden berücksichtigt und können je nach Vereinbarkeit mit den Anforderungen der in4MD Service GmbH kombiniert werden, so dass diese in die fortlaufende Verbesserung des IMS mit einfließen können.

Hierfür wird insbesondere sichergestellt, dass

- die Vertraulichkeit der Informationen gewahrt bleibt,
- die Integrität der Informationen erhalten bleibt,
- die Verfügbarkeit der Informationen gewährleistet bleibt,
- die Qualität unserer Prozesse sowie unserer Dienstleistungen den Anforderungen von uns selbst und unseren Stakeholdern entspricht.

Räumlicher Anwendungsbereich

Die Dokumentation für Qualitäts- und Informationssicherheitsmanagement gilt für unseren Standort der In4MD Service GmbH unter folgender Adresse:

Universitätsplatz 12
39104 Magdeburg

Zu den Kunden der in4MD Service GmbH, mit denen eine besonders enge Geschäftsbeziehung gepflegt wird, gehören die in4MD GmbH, die S4Campus AG, The Analysts Data Technology GmbH und das SAP University Competence Center an der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg. Da diese Nähe nicht selten auch räumlich gegeben ist, soll hier explizit darauf hingewiesen werden, dass das beschriebene integrierte Managementsystem nur die in4MD Service GmbH umschließt. Die Räumlichkeiten in den Stockwerken 6 und 9 sind klar und deutlich mit unserem Logo beschildert.

Kompetenz am Standort Magdeburg



Die dafür notwendigen Informationen und Handlungsanweisungen finden sich in den Prozessbeschreibungen und Richtlinien sowie in den darunter zugeordneten Dokumenten. Zur Sicherstellung eines gut funktionierenden und regelkonformen IMS bestellt die in4MD Service GmbH

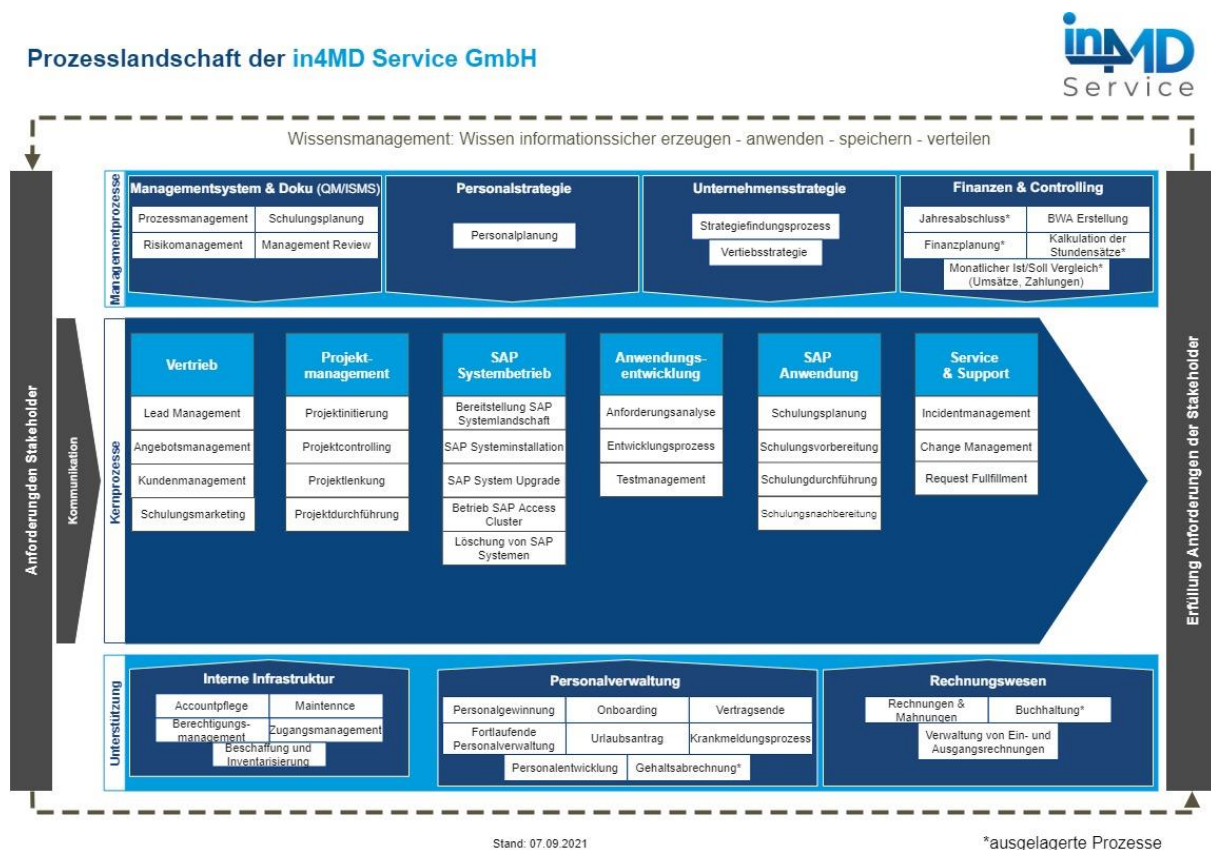
Leitlinie des integrierten Managementsystems

sowohl einen Informationssicherheitsbeauftragten (ISB) als auch einen QM-Beauftragten (QMB). Die korrekte Funktionsweise des IMS wird durch regelmäßige interne und externe Audits überprüft. Änderungen werden allen Mitarbeitern sofort bekannt gemacht und regelmäßig geschult. Für die Weiterentwicklung, die Revision und Weitergabe der wichtigen Informationen an die jeweils einzubeziehenden Empfängerkreise definiert die in4MD Service GmbH und deren Geschäftsführung verantwortliche Mitarbeiter und stellt die benötigten Ressourcen zur Verfügung.

Ein IMS für den SAP Systembetrieb bei der in4MD Service GmbH

Die in4MD Service GmbH ist ein IT-Dienstleister für den Betrieb von SAP Systemlandschaften. Im Rahmen dieser Dienstleistung für den SAP Systemlandschaftsbetriebs decken wir alle Leistungen zur Vorbereitung, Installation und Wartung bis hin zur Stilllegung von SAP Systemlandschaften ab.

Im Unternehmen erfasst das integrierte Managementsystem alle Management-, Kern- und unterstützenden Prozesse.



Die mit einem Stern gekennzeichneten Prozesse beinhalten Vorgänge, die teilweise ausgelagert sind. Eine Übersicht ist dem Anhang „ANH_RL_0_Ausgelagerte Prozesse“ zu entnehmen.

Insgesamt gilt es mittels der erfolgreichen Ausführung unsere Prozesse den Anforderungen unserer interessierten Parteien (ANH_RL_1.5_Stakeholder_Kommunikation) an uns zu erfüllen, Informationssicherheitsrisiken zu minimieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Ebenfalls möchten wir stets auf eine Verbesserung der eigenen Prozesse hinwirken, um die öffentlichen Anforderungen an uns zu erfüllen. Darauf wirken wir durch regelmäßig durchgeführte interne Audits mit über die Norm hinaus gehenden Auditkriterien hin

Geltungsbereich

Die in4MD Service GmbH versteht sich als qualitativ hochwertiger Dienstleister für SAP-Lösungen. Daher umfasst das IMS alle Bereiche, welche die in4MD Service GmbH in diesem Umfeld abdeckt.

Dazu gehören die Planung und Konzeption von SAP-Systemlandschaften und den dazugehörigen IT- und Rechenzentrumsinfrastrukturen, die Installation und Wartung von SAP-Systemlandschaften sowie das Service- und Störungsmanagement für SAP-Systemlandschaften und auch die Anwendungsentwicklung im SAP-Umfeld. Weiterhin übernimmt die in4MD Service GmbH den SAP-Basis-Betrieb ganzer SAP-Systemlandschaften hauptverantwortlich und betreibt diese auf Basis von Lieferanten bereitgestellter IT-Infrastruktur oder im jeweiligen Rechenzentrum eines Kunden.

Aufbau des IMS

Das IMS der in4MD Service GmbH wird von allen Mitarbeitern gelebt und ist in verschiedenen Dokumenten strukturiert niedergeschrieben. Über die firmeninterne zentrale Nextcloud sind diese Dokumente allen Mitarbeitern der Firma zugänglich. Es findet sich hier im Verzeichnis \IMS\ des zentralen Datenspeichers Nextcloud. Im Wesentlichen definiert sich die Dokumentation des IMS neben dieser Leitlinie durch Prozesse, Richtlinien, deren Anhänge und ergänzende Formulare.

Eine zentrale Bedeutung kommt an dieser Stelle der Anwendbarkeitserklärung zu. Dieser Anhang zur Leitlinie ist im Ordner \ISMS\2 - Anhänge\0 - Leitlinie zu finden. Hier werden im Dokument ANH_RL_0_Anwendbarkeitserklärung(SoA).xlsx die einzelnen Anforderungen der DIN ISO 27002 mit dem Informationssicherheitsmanagement in Verbindung gebracht. Das Blatt „Anhang“ kann als Wegweiser genutzt werden um nachzuvollziehen, welche Richtlinie sich mit welchem Annex beschäftigt.

Im Rahmen des IMS wertet die in4MD Service GmbH Risiken und Chancen strukturiert aus, bewertet diese und schlägt geeignete Maßnahmen zum Umgang mit bzw. zur Verringerung der Auswirkungen der Risiken sowie Wahrnehmung der Chancen vor und führt diese durch.

Ein weiterer wesentlicher Bestandteil des IMS ist die fortlaufende Schulung und Weiterbildung von Mitarbeitern der in4MD Service GmbH. In regelmäßigen Schulungen wird das Wissen über das IMS gefestigt sowie das Bewusstsein für die Informationssicherheit und Qualität geschärft.

Insofern es zu Fehlern oder Schutzverletzungen im Rahmen der Informationssicherheit kommt, wird sofort der Informationssicherheitsbeauftragte (ISB) hinzugezogen und per E-Mail (sicherheit@in4md-service.de) kontaktiert. Die Geschäftsführung der in4MD Service GmbH räumt der Etablierung, Pflege und Anwendung des integrierten Managementsystems eine hohe Bedeutung ein. In der Organisationsstruktur spiegelt sich das IMS auf allen Strukturebenen wider. Für alle Mitarbeiter ist die Anwendung der Vorgaben des IMS verpflichtend. Die jeweiligen Team-Leiter überwachen in geeignetem Maße die Einhaltung und berichten über notwendige Anpassungen dem ISB oder QMB.

Eine zentrale Rolle kommt den ISB zu. Sie haben verschiedene Aufgaben und Verantwortungsbereiche:

- den Sicherheitsprozess zu steuern und zu koordinieren,
- die Leitung bei der Erstellung der Sicherheitsleitlinie zu unterstützen,
- die Erstellung des Sicherheitskonzepts und zugehöriger Teilkonzepte und Richtlinien zu koordinieren,
- Realisierungspläne für Sicherheitsmaßnahmen anzufertigen sowie ihre Umsetzung zu initiieren und zu überprüfen,

¹ Quelle: https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzSchulung/Onlinekurs/ITGrundschutz2018/Lektion_2_Sicherheitsmanagement/Lektion_2_04/Lektion_2_04_node.html

- der Leitungsebene und anderen Sicherheitsverantwortlichen über den Status der Informationssicherheit zu berichten,
- sicherheitsrelevante Projekte zu koordinieren,
- sicherheitsrelevante Vorfälle zu untersuchen sowie
- Sensibilisierungen und Schulungen zur Informationssicherheit zu initiieren und zu koordinieren
- Zutrittsrecht zu allen Betriebsbereichen. Er hat das Recht, Zugang zu sämtlichen Informationen zu erhalten, die er zur Ausübung seiner Aufgaben benötigt.
- er aktualisiert und entwickelt die Informationssicherheits-Organisation kontinuierlich weiter.

Ebenfalls wird dem QMB eine solche zentrale Rolle zugeschrieben. Die Aufgaben und Verantwortungsbereiche überschneiden sich teils mit dem der ISB, beinhalten aber in jedem Falle folgende wesentliche Inhalte:

- Sicherstellen, dass das integrierte Managementsystem die Anforderungen von ISO 9001:2015 erfüllt
- Erstellung und Weiterentwicklung der für die Norm erforderliche Dokumentation
- Überwachung der Prozesse im Unternehmen
- Reporting der Leistung des Qualitätsmanagements an die Leitung
- Audits und Zertifizierungen im Unternehmen koordinieren und planen
- Kontinuierlichen-Verbesserungs-Prozess (KVP) initiieren und aufrechterhalten

Kontinuierliche Weiterentwicklung

Das IMS wird regelmäßigen Überprüfungen unterzogen. Die Geschäftsführung der in4MD Service GmbH spricht den verantwortlichen Mitarbeitern dafür die notwendigen Ressourcen zu. Damit wird genügend Raum geschaffen, das ISMS dauerhaft zu aktualisieren und weiterzuentwickeln.

Anlassbezogen oder mindestens einmal jährlich werden alle Richtlinien des IMS überprüft und die Notwendigkeit einer Anpassung offengelegt. Über den Maßnahmenkatalog werden diese notwendigen Anpassungen auch im Rahmen der Risikobewertung in ihrer Dringlichkeit aufgelistet und zeitnah umgesetzt.

Zur Überprüfung der Funktionsweise und Effizienz des IMS entwirft und pflegt die in4MD Service GmbH ein geeignetes Kennzahlensystem und etabliert einen Verbesserungsprozess unter Einbeziehung des Feedbacks der Stakeholder.

Nichtanwendbarkeit

Zur Zertifizierung gemäß der DIN EN ISO 9001:2015 und der DIN EN ISO/IEC 27001:2017 sind die Forderungen der Normen zwingend einzuhalten. Sind jedoch bestimmte Forderungen der Norm auf die zu zertifizierende Organisation in4MD Service GmbH nicht anwendbar, können diese als nicht anwendbar angesehen und ausgeschlossen werden.

Dies gilt für den Normabschnitt der ISO 9001:2015; 7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung. Die in4MD Service GmbH besitzt und nutzt keine Mess- und Prüfmittel im Sinne der DIN ISO EN 9001.

Sanktionen

Sollte eine Person fahrlässig, grob fahrlässig oder mutwillig Regelungen der in4MD Services verletzen, so können disziplinarische und ggfs. auch rechtliche Schritte gegen diese Person eingeleitet werden.