

## Anforderung an eine Alarmierungslösung

In diesem Dokument haben wir Rahmenanforderungen an ein Alarmierungssystem definiert. Dieser kleine Anforderungskatalog erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Er soll als Basis für die Auswahl eines Alarmierungssystems dienen.

Für die Aufrechterhaltung einer hohen Verfügbarkeit der IT-Ressourcen ist ein schnelles Eingreifen durch fachkundiges Personal, besonders in betriebskritischen Situationen, unumgänglich. Neben einer umfassenden Überwachung des Betriebszustandes und einer hoffentlich daraus resultierenden Erkennung von Unregelmäßigkeiten bzw. Störungen oder gar schwerwiegenden Ereignissen, ist die zuverlässige Alarmierung der verantwortlichen Mitarbeiter die erste Maßnahme zur Minimierung möglicher kritischer Betriebszustände.

Folgende Anforderungen werden an ein solches System gestellt:

### Abhandlung möglicher Alarmereignisse

- Das System muss geeignete Schnittstellen (tcp, pipe, logreceiver, snmp, mail, etc.) zur Aufnahme von Status und Ereignis aller gängigen Monitoring-Systeme vorweisen.
- Die Alarmierung muss durch autorisierte Personen auch manuell angestoßen werden können (z.B. Alarmruf, Einberufung Krisenstab, Ausruf K-Fall, etc).
- Das System muss Meldungen über serielle Schnittstellen, digitale und analoge Signale bzw. potentialfreie Kontakte von techn. Gerätschaften der IT-Infrastruktur empfangen und auswerten können.

### Alarmrufwege

- Übermittlung von essentiellen Informationen (Was, wo, wer, etc.) per automatisierter Sprachnachricht an Mobil- und Festnetztelefone (Telefone müssen klingeln!)
- Paralleler Alarmruf über Email, Messenger-Dienste, usw.

### Sicherstellung des erfolgreichen Alarmrufs

- Quittierung des Alarmrufes durch die alarmierte Person durch Bestätigung mittels Code-Eingabe (Abbruch der Eskalation)
- Automatisches Text to Speech (Alarmtext des überwachenden Systems als Sprache ausgeben)
- Zeitlich wiederholter Alarmruf bei fehlgeschlagenem Alarmruf oder/und
- Automatische Eskalation des Alarmrufs auf andere Personen
- Abfrage des Alarmzustandes mittels Einwahl vom PC bzw. mobilen Endgerätes
- Revisionsfähige Alarmrufaufzeichnung
- Zeitplanungsmöglichkeit für unterschiedliche Alarmrufwege, bzw. für zeitliche Einschränkung von Rufgruppen
- Eigenüberwachung gegen Ausfall und Störungen des Alarmierungssystems selbst

### Planung und Konzeption

- Hinterlegung von verschiedenen Alarmrufgruppen (Personal)
- Hinterlegung von Alarmierungsplänen
- Hinterlegung von Eskalationsstufen
- Hinterlegung von Bereitschaftsplänen (Personen, Zeiten, etc.)
- Hinterlegung von geplanter Abwesenheit (Urlaub, Dienstreise, etc.)
- Hinterlegung kurzfristiger Abwesenheit
- Hinterlegung von geplanten Alarmierungspausen für definierte Alarmierungseinheiten (Wartung, einmalig oder regelmäßig)