



# Zusammenfassung der Überprüfung der Wirksamkeit des BCM-Programms der RBI

2024

Die RBI hat folgenden Ansatz gewählt, um die Wirksamkeit ihres BCM-Programms zu ermitteln. In der unten angeführten Reihenfolge werden die nachfolgend angeführten Handlungsfelder auf ihre Wirksamkeit und die damit verbundene Reduktion des ursprünglich geschätzten Risikos überprüft. Die einzelnen Ergebnisse dieser Überprüfungen werden im Schulnotensystem (1-5) bewertet. Die Überprüfungen werden mindestens einmal jährlich wiederholt. Da sich die RBI in diesem Bereich einen sehr hohen Standard gesetzt hat, müssen Überprüfungen mit einer ersten schlechteren Bewertung als "gut" (2) wiederholt werden oder durch erweiterte Maßnahmen doch noch zu einer Gesamtbewertung von zumindest "gut" (2) führen.

1) **Alarmierung und Informationsaustausch:** Ein wesentlicher Punkt für ein resilientes Unternehmen ist die Kommunikation und der Informationsaustausch im Falle von Betriebsunterbrechungen. Zu diesem Zweck können innerhalb der RBI folgende Szenarien unterschieden werden:

- **Folgenabschätzungen** im Ernstfall: Wird ein betriebliches Problem bekannt, werden die Auswirkungen in den jeweiligen Bereichen zum Zeitpunkt des Problems mittels eines standardisierten Fragebogens abgefragt. Diese Methodik wurde in 04/2024 aufgrund eines kurzen, lokal begrenzten Netzausfalls zusätzlich getestet. Die Abwicklung des Prozesses sowie die Rücklaufquote können als sehr gut und effektiv bewertet werden.
- **Nichtverfügbarkeit von Örtlichkeiten:** Wenn eine Örtlichkeit den Kollegen nicht zur Verfügung steht, müssen die folgenden Informationen verteilt und/oder gesammelt werden:
  - o Offenlegung von Informationen über die Nichtverfügbarkeit des Standorts
    - An alle Kolleginnen und Kollegen, sowie an
    - An das Schlüsselpersonal für die
      - Bitte um Rückmeldung über die Verfügbarkeit der benannten Schlüsselpersonen für die jeweiligen Bereiche
      - Anforderung von Feedback zu vordefinierten Kollegen zur Durchführung und Aufrechterhaltung zeitkritischer Vorgänge
      - Detaillierte Organisation des Notbetriebs der jeweiligen Bereiche

Dieser Prozess wurde für den Standort 1030 in 09/2024 überprüft und das Ergebnis ist als sehr gut zu bewerten.

Dieser Prozess wurde für den Standort 1190 in 06/2024 überprüft und das Ergebnis ist als sehr gut zu bewerten.

- **Blackout - Erkennung und Weitergabe von Informationen:** Da im Falle eines Blackouts die herkömmlichen Kommunikationskanäle aller Voraussicht nach nach kürzester Zeit nicht mehr zur Verfügung stehen werden, wurde ein Prozess geschaffen, der innerhalb der RBI-Gruppe einen Status ermittelt. Damit können Informationsverteilungen, die dann je nach Situation notwendig werden, sichergestellt werden. Die Überprüfung dieses Prozesses wurde in 03/2024 durchgeführt und das Ergebnis ist als gut zu bewerten, da wir eine sehr hohe Rücklaufquote erzielen konnten.

2) **Technische Voraussetzungen für die Nichtverfügbarkeit mobiler Geräte:** Im Falle einer Gebäudeevakuierung hat der Schutz von Personen oberste Priorität. Die Kolleginnen und Kollegen sind daher angehalten, ihren Arbeitsplatz auf dem sichersten und schnellsten Weg



zu verlassen. Das Mitführen von Notebooks oder anderen technischen Geräten ist nicht gestattet, da dies ein zusätzliches Risiko beim Verlassen des Gebäudes über die Fluchtwege darstellen würde. Sollte das Gebäude, aus welchen Gründen auch immer, für Mitarbeiter nicht mehr zugänglich sein, müssten innerhalb kürzester Zeit Ersatzgeräte zur Verfügung gestellt werden, um einen kontinuierlichen Betrieb im Rahmen eines Notbetriebes zu gewährleisten. Der Bedarf an diesen Geräten wird in der Business Impact Analysis (BIA) ermittelt. Diese Ausrüstung muss von den fachlichen und technischen Abteilungen des Unternehmens auf ihre Einsatzbereitschaft überprüft werden. Die letzte Überprüfung fand in 09/2024 statt und das Ergebnis ist als sehr gut einzustufen.

- 3) Einrichtung von Notfallstandorten:** Die RBI verfügt derzeit über zwei Standorte, die sich gegenseitig als Backup-Lösung zur Verfügung stehen, falls ein Gebäude aus welchen Gründen auch immer nicht verfügbar ist. Wenn also Kolleginnen und Kollegen nicht die Möglichkeit haben, auf Home-Office auszuweichen, oder die durchzuführende Tätigkeit dies nicht zulässt, kann am Ausweichstandort ein Notbetrieb eingerichtet werden. Dieses Szenario kann weiter unterteilt werden:
- a) **Option Nichtverfügbarkeit von Geräten:** Ersatzgeräte, die für das Szenario der Nichtverfügbarkeit mobiler Geräte vorrätig gehalten werden, können eine erweiterte Infrastruktur erfordern, um im Notbetrieb eingesetzt werden zu können. Dies können Router oder Access Points für die Netzwerkinfrastruktur, (Spezial-)Drucker, zusätzliche Monitore, ... sein.
  - b) **Händler-Arbeitsplätze:** Da Händlerarbeitsplätze im Vergleich zu herkömmlichen Arbeitsplätzen eine wesentlich höhere Verfügbarkeit und damit auch sehr kurze Wiederherstellungszeiten erfordern, wurde das Konzept einer gemeinsamen Betriebsstätte gewählt. Dies bedeutet, dass an beiden RBI-Standorten Endgeräte für Händler zur Verfügung stehen. Die Arbeitsplätze werden auch im täglichen Betrieb genutzt, um die generelle Verfügbarkeit zu gewährleisten und um sicherzustellen, dass die benötigte Software immer verfügbar ist. So können sie bei einem Ausfall eines Standortes entweder unbeeinträchtigt von zu Hause aus weiterarbeiten oder innerhalb einer Stunde einen Notbetrieb am Ausweichstandort einrichten. Die Überprüfung der Einrichtung dieses Notbetriebes erfolgte durch zwei Tests in 09/2024. Beide Tests sind als gut zu bewerten.
- 4) Überprüfung von Geschäftsprozessen:** Die Überprüfung der Funktionsfähigkeit der operativen Ausführung zeitkritischer Geschäftsprozesse lässt sich in zwei Untergruppen unterteilen:
- a. **Überprüfung der Remote-fähigen Prozesse:** Aufgrund der COVID19-Pandemie wurden die Möglichkeiten der ortsunabhängigen Ausführung von Geschäftsprozessen (z.B. via Home-Office) deutlich erweitert. Dadurch war es möglich, bis zu 95% aller Geschäftsprozesse in voller Qualität und Quantität allen Kunden der RBI ortsunabhängig zur Verfügung zu stellen. Da diese Art des Arbeitens in den Normalbetrieb übernommen wurde, sind keine weiteren Maßnahmen zur Prüfung der operativen Machbarkeit notwendig, da Fehler und Probleme im Tagesgeschäft entdeckt werden.
  - b. **Überprüfung der nicht ortsunabhängigen Prozesse:** Einige Geschäftsprozesse können aufgrund ihrer Tätigkeiten oder der erforderlichen Ressourcen nicht



standortunabhängig durchgeführt werden. Diese Prozesse werden in der Business Impact Analysis (BIA) identifiziert. Darüber hinaus werden die standortunabhängigen limitierenden Faktoren identifiziert und dokumentiert. Um die operative Durchführbarkeit dieser Prozesse an einem Notfallstandort sicherstellen zu können, würde dies in einem BCM-Test überprüft werden. Die letzte Überprüfung fand in 09/2024 statt und das Ergebnis ist als gut einzustufen, da nur geringe Mängel festgestellt wurden. Für die Mängel wurde eine Ursachenforschung durchgeführt. Wiederholungsprüfungen haben gezeigt, dass die Testergebnisse als sehr gut zu bewerten.

- 5) **Bestimmung der IT-Resilienz:** Die Resilienzprüfung der IT-Landschaft der RBI kann unabhängig von den oben genannten Prüfungen durchgeführt werden. Dies ist darauf zurückzuführen, dass an den Standorten der RBI kein IT-Betrieb durchgeführt wird. Die IT-Resilience-Checks werden in Form von eigenen Failover-Tests, Kapazitätstests sowie Restore- und System-Recovery-Tests durchgeführt. Da diese Tests aufgrund ihrer Anzahl über das gesamte Jahr verteilt werden müssen, wurden die umfangreichsten Tests an den Wochenenden in 04/2024 durchgeführt und das Ergebnis ist als sehr gut einzustufen.
- 6) **Sonderszenarien:** Im Zuge der Risikoidentifikation wurden für die folgenden Szenarien taktische und/oder strategische Notfallpläne oder -verfahren entworfen. Damit soll sichergestellt werden, dass Prozesse und Maßnahmen definiert wurden, um das anfängliche Risiko, das sich aus dem jeweiligen Szenario ergeben könnte, im Voraus zu minimieren. Diese Pläne umfassen:
- **Taktische Pläne:**
    - **Pandemie/Epidemie:** Ausgelöst durch die COVID19-Pandemie wurde dieser Szenario-Reaktionsplan erheblich erweitert. Um ihn aktuell zu halten und auf neue Erkenntnisse im Umgang mit Pandemien/Epidemien zeitnah reagieren zu können, wird der Plan selbst mindestens einmal jährlich im Rahmen einer Dokumentenbegehung unter Einbeziehung aller relevanten Akteure überprüft. Diese Überprüfung wurde in 06/2024 durchgeführt und ist als sehr gut zu bewerten.
  - **Strategische Pläne:**
    - **Krisenmanagement:** Der Krisenmanagementprozess der RBI wurde in Anlehnung an die internationale Norm ISO22361:2022 definiert. Um das Wissen über die anzuwendende Methodik bei allen relevanten Stakeholdern zu konsolidieren und die Umsetzung dieses Prozesses zu trainieren, wurde im Rahmen des EZB-Stresstests 01/2024 ein Szenario-Training durchgeführt, bei dem eine Krise der RBI unter Annahme eines Cyberangriffs simuliert wurde. Das Ergebnis dieses Trainings ist als sehr gut zu bezeichnen. Weiters wurde in 06/2024 ein extern moderiertes Krisentraining durchgeführt, um eine unabhängige Drittmeinung über die Effektivität sowie Effizienz der definierten Prozesse und Verfahren zu erhalten. Diese Überprüfung ist ebenfalls als sehr gut zu bewerten.