

**Richtlinie:
Erfolgreiche Beantragung
einer Frozen Zone**

Bereitstellung von Arbeitsplatzlösungen

der

BARMER

Was ist eine Frozen Zone?

Eine Frozen Zone in der Informationstechnik bezeichnet einen Zeitraum, in dem keine Änderungen an der eingesetzten Soft- oder Hardware oder IT- Services vorgenommen werden dürfen. Dies dient dazu, unbeabsichtigte negative Beeinflussungen des laufenden Systems zu vermeiden, die durch unerwartete Seiteneffekte auftreten könnten.

Gründe einer Frozen Zone

- Vermeidung von Systemausfällen: Durch das Einfrieren von Änderungen wird das Risiko von Systemausfällen und unerwarteten Problemen minimiert.
- Sicherstellung der Systemstabilität: In Zeiten hoher Nutzung, wie z.B. hohes Anrufer Aufkommen über den Jahreswechsel, ist es wichtig, dass die Systeme stabil und zuverlässig laufen.
- Schutz vor unerwarteten Seiteneffekten: Änderungen können unerwartete Seiteneffekte haben, die in kritischen Zeiten besonders problematisch sein können.
- Gewährleistung der Serviceverfügbarkeit: Die kontinuierliche Verfügbarkeit von IT-Services ist in bestimmten Zeiträumen geschäftskritisch.
- Minimierung von Betriebsunterbrechungen: Durch das Vermeiden von Änderungen werden Betriebsunterbrechungen reduziert, was besonders in Zeiten hoher Geschäftstätigkeit wichtig ist.
- Erfüllung von Compliance-Anforderungen: Zum Beispiel: Im Gesundheitswesen können Vorschriften verlangen, dass Systeme während kritischer Betriebszeiten, wie z.B. während einer Pandemie, stabil bleiben, um die kontinuierliche Versorgung der Patienten sicherzustellen.

Genehmigung einer Frozen Zone

- Plan für die Frozen Zone muss von den entsprechenden Entscheidungsträgern genehmigt werden.
- Die Vorstellung und Genehmigung einer Frozen Zone findet im CAB statt.

Freigabe berechtigte Rollen

- Change Manager
- Senior Manager
- Bereichsleiter

Dokumentation einer Frozen Zone

- Die Details der Frozen Zone, einschließlich der Genehmigungen und der Kommunikation, werden im ITSM-Tool dokumentiert.

Kommunikation einer Frozen Zone

- Die Frozen Zone wird innerhalb des CABs besprochen.
- Der Initiator legt entsprechende Stakeholder fest und pflegt die Kommunikation zu den Stakeholdern.

Überwachung und Einhaltung

- Während der Frozen Zone wird überwacht, dass keine unautorisierten Änderungen vorgenommen werden.
- Spezielle Überwachungs- und Kontrollmechanismen können eingerichtet werden.

Ausnahmen und Notfälle

- In Ausnahmefällen, wie bei kritischen Vorfällen oder Sicherheitslücken, können Änderungen auch während einer Frozen Zone durchgeführt werden. Diese müssen jedoch gesondert genehmigt und dokumentiert werden.

Risiko bei nicht einhalten der Frozen Zone

- **Systemausfälle:** Änderungen während einer Frozen Zone können zu unerwarteten Problemen und Systemausfällen führen, die den Geschäftsbetrieb stören.
- **Instabilität der Systeme:** Ungeplante Änderungen können die Stabilität der IT-Systeme beeinträchtigen, insbesondere in Zeiten hoher Nutzung.
- **Unerwartete Seiteneffekte:** Änderungen können unerwartete Seiteneffekte haben, die andere Systeme oder Anwendungen negativ beeinflussen.
- **Verlust der Serviceverfügbarkeit:** Kritische IT-Services könnten ausfallen, was zu erheblichen Geschäftseinbußen führen kann.
- **Betriebsunterbrechungen:** Ungeplante Änderungen können zu Betriebsunterbrechungen führen, die besonders in geschäftskritischen Zeiten problematisch sind.
- **Nichteinhaltung von Compliance-Anforderungen:** In bestimmten Branchen, wie dem Gesundheitswesen, können Vorschriften verlangen, dass Systeme während kritischer Betriebszeiten stabil bleiben.
- **Erhöhte Fehleranfälligkeit:** Änderungen ohne ausreichende Tests und Genehmigungen erhöhen die Wahrscheinlichkeit von Fehlern und Problemen.
- **Verlust des Vertrauens:** Wiederholte Probleme und Ausfälle können das Vertrauen der Benutzer und Kunden in die IT-Services beeinträchtigen.

Die Einhaltung einer Frozen Zone ist daher entscheidend, um die Stabilität und Zuverlässigkeit der IT-Umgebung während kritischer Geschäftszeiten zu gewährleisten.

Notwendige Informationen für eine Frozen Zone (einzurichten, überwachen und Ausnahme Regelungen)

- Zeitraum der Frozen Zone
- Warum wird die Frozen Zone gewünscht?
Beispiel: Stabilität der Infrastruktur, wegen erhöhtes Kundenaufkommen
- Betroffene System/Applikationen/Services
- Rand-Systeme die nicht verändert werden dürfen. Erlaubte Ausnahmen.
- Dürfen Sicherheitspatches eingespielt werden? Sind Hotfixes erlaubt?
- Sind die Standard Releases (Minor/Major) berücksichtigt? (diese haben in der Regel höchste Priorität) Wer genehmigt das Durchbrechen einer Frozen Zone?
- Einbindung des Initiators
- Einbindung bei einem E-Change (ausgelöst aus einem Major Incident) Abstimmung mit dem Management: Senior Manager, Director, oder höher