Stadt Winterthur

Departement Sicherheit und Umwelt
Umwelt- und Gesundheitsschutz
Fachstelle Sicherheit

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT KONZEPT

Stadtverwaltung Winterthur

Verfasst durch

Claudio Pusinelli Departement Sicherheit und Umwelt, Leiter Fachstelle Sicherheit

Internes Dokument

Januar 2026

Stadt Winterthur, Umwelt- und Gesundheitsschutz
Pionierstrasse 7, 8403 Winterthur

Netto Null Energiestadt Gold

Winterthur european energy award

INHALT

1. Zusammenfassung ... 4

2. Einleitung ... 5

2.1 Hintergrund und Zweck ... 5

2.2 Mitgeltende Dokumente ... 5

3. Organisatorische Einbettung des BCM ... 6

3.1 BCM IM KONTEXT DES RISIKOMANAGEMENTS ... 6

3.2 Schnittstelle Notfall-, Krisen- und Business Continuity Management ... 6

3.2.1 Notfallmanagement ... 6

3.2.2 Krisenmanagement ... 7

3.2.3 Business Continuity Management ... 7

4. Organisation und Verantwortlichkeiten ... 8

4.1 Organisation ... 8

4.2 Rollen und Verantwortlichkeiten ... 8

4.2.1 Stadtrat ... 8

4.2.2 Departementsvorsteher:in und Stadtschreiber:in ... 8

4.2.3 BCM-Beauftragte:r ... 9

4.2.4 BCM-Koordinator:innen ... 9

4.2.5 Leiter:innen des Wiederherstellungsteams ... 9

4.2.6 BCM-Wiederherstellungsteams ... 10

5. Wiederherstellungsstrategien und -anforderungen ... 11

5.1 Angestrebte Wiederherstellungszeiten ... 11

5.1.1 Minimaler Servicelevel und Notbetrieb ... 11

5.1.2 Dringlichkeitsklassen ... 11

5.2 Wiederherstellung der kritischen Ressourcen ... 13

5.2.1 Ausfall von Personal ... 13

5.2.2 Ausfall von Infrastruktur (mit Ausnahme der IT-Infrastruktur) ... 13

5.2.3 Ausfall von Informations- und Kommunikationstechnologie ... 14

5.2.4 Ausfall von externen Lieferanten ... 14

5.3 Ressourcen für die Wiederherstellung / Kontinuität ... 15

5.3.1 Sicherstellung der Widerstandsfähigkeit ... 15

6. BCM-Lebenszyklus ... 16

6.1 BCM-Lebenszyklus in der Übersicht ... 16

6.2 VierJahresplanung / BCM-Prozess 16
6.3 Lagebild Service-Ausfallkritikalität 17
6.4 Business-Impact-Analyse 18
6.4.1 Business-Impact-Analyse: Kennzahlen und Informationen auf der strategischen Ebene 19
6.4.2 Business-Impact-Analyse: Kennzahlen und Informationen auf der operativen Ebene 20
6.5 Wiederherstellung 21
6.5.1 Prozess der Wiederherstellung 21
6.5.2 Wiederherstellungspläne 22
6.6 Schulung und Sensibilisierung 23
6.6.1 Grundsätzliches 23
6.6.2 Schulung der BCM-Rollen 23
6.6.3 Sensibilisierung der Hauptgeschäftskontakte 23
6.7 BCM-Übungen 24
6.8 Präventiv- und Korrekturmassnahmen 24
7. Inkrafttretung 25
Anhang A: Übersicht der Services auf der Zeitachse 26
Anhang B: Übersicht der Wiederherstellungspläne 31
Anhang C: Glossar 35

1. ZUSAMMENFASSUNG

Mit Beschluss vom 10. Juni 2020 (SR.20.377-1) hat der Stadtrat die Einführung eines Business Continuity Managements (BCM) für die Stadtverwaltung Winterthur beauftragt. BCM ist ein ganzheitlicher Managementansatz zur systematischen Vorbereitung der Stadtverwaltung auf Störungen und Krisen mit dem Ziel, die Aufrechterhaltung kritischer Geschäftsprozesse sicherzustellen.

Das vorliegende BCM-Konzept konkretisiert diesen Auftrag und bildet den verwaltungsweiten Rahmen für den Aufbau, den Betrieb und die Weiterentwicklung des BCM. Es ergänzt das bestehende Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement und stärkt die organisatorische Resilienz der Stadt.

Das BCM-Konzept basiert auf einem dezentralen Verantwortungsmodell: Die Departemente identifizieren im Rahmen von Lagebild Service-Ausfallkritikalität (LSA, kurz Lagebild) sowie der Business-Impact-Analysen (BIA) ihre kritischen Dienstleistungen und erarbeiten darauf aufbauend Wiederherstellungspläne (Business Continuity Plans, BCP). Die Fachstelle Sicherheit übernimmt in ihrer Rolle als BCM-Beauftragte die Koordination und unterstützt die Departemente methodisch.

Im Ereignisfall übernehmen die Departementsführungsstäbe (DFS) die operative Führung des Krisenmanagements. Auf Grundlage der vom DFS erstellten Lagebeurteilung entscheidet die oder der Departementsvorstehende über die Aktivierung der Wiederherstellungspläne. Die Wiederherstellung dauert so lange an, bis die kritischen Services stabil wieder im Normalbetrieb erbracht werden können.

Das BCM-Konzept schafft einen klaren organisatorischen Rahmen, verbessert die Transparenz und Entscheidungsfähigkeit im Ereignisfall und stärkt die bereichsübergreifende Zusammenarbeit. Es minimiert die negativen Auswirkungen von Betriebsunterbrüchen und trägt wesentlich dazu bei, die Leistungs- und Handlungsfähigkeit der Stadtverwaltung Winterthur auch in betriebskritischen Lagen sicherzustellen.

2. EINLEITUNG

2.1 HINTERGRUND UND ZWECK

Business Continuity Management (BCM) ist ein ganzheitlicher Managementansatz zur systematischen Vorbereitung der Stadtverwaltung auf Störungen und Krisen mit dem Ziel, die Aufrechterhaltung kritischer Geschäftsprozesse sicherzustellen.

Das vorliegende BCM-Konzept konkretisiert die Ausgestaltung, Anwendung und Weiterentwicklung des BCM und richtet sich nach den Anforderungen des internationalen Standards ISO 22301. Es dient als verbindliche Orientierung für Stadtrat, Führungskräfte und Mitarbeitende und stellt sicher, dass kritische Leistungen im Ereignisfall einheitlich priorisiert und wiederhergestellt werden.

Zu diesem Zweck definiert das BCM-Konzept insbesondere:

- die Kontinuitäts- und Wiederherstellungsziele
- das grundlegende Vorgehen zur Erreichung dieser Ziele
- die erforderlichen organisatorischen Zuständigkeiten
- die geltenden Grundsätze und Verfahren des verwaltungsweiten BCM

Dieses BCM-Konzept gilt ausschliesslich für die Stadtverwaltung. Der Betrieb der öffentlichen Schulen (Volksschulen sowie Mittelschulen und Gymnasien) auf Stadtgebiet ist nicht Bestandteil des Geltungsbereichs dieses Konzepts.

2.2 MITGELTENDE DOKUMENTE

Das BCM-Konzept definiert den übergeordneten Rahmen für die Umsetzung des BCM. Es wird durch die nachfolgend aufgeführten Dokumente ergänzt, die zusammen mit dem BCM-Konzept die BCM-Dokumentenstruktur bilden:

- Handbuch Departementsführungsstab (DFS-Handbuch): regelt Organisation, Abläufe, Zuständigkeiten sowie Führungs- und Entscheidungsprozesse im Krisenfall.
- Wiederherstellungspläne: beschreiben die konkreten Abläufe zur Wiederherstellung kritischer Services in den Departementen.
- Business-Impact-Analysen: identifizieren kritische Services und legen Wiederherstellungsanforderungen fest.
- Lagebilder der Departemente: bewerten die Ausfallkritikalität der Services und bilden eine Grundlage für Priorisierungen.
- Disaster Recovery Plan (DR): regelt die technische Wiederherstellung der IT-Systeme und der IT-Infrastruktur im Rahmen des IT Service Continuity Managements (ITSCM).

Die mitgeltenden Dokumente liegen in der Verantwortung der jeweiligen Departemente beziehungsweise Bereiche und werden an die dort vorherrschenden organisatorischen und fachlichen Gegebenheiten angepasst. Der Disaster Recovery Plan wird durch den Bereich Informatik vorbereitet, gepflegt und koordiniert.

3. ORGANISATORISCHE EINBETTUNG DES BCM

3.1 BCM IM KONTEXT DES RISIKOMANAGEMENTS

Das umfassende Risikomanagement der Stadt Winterthur setzt sich aus verschiedenen Bereichen zusammen: dem gesamtstädtischen Risikomanagement, dem Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT)-Risikomanagement, dem internen Kontrollsystem (IKS) und dem BCM.

Das BCM ist ein eigenständiger, jedoch eng mit dem Risikomanagement verknüpfter Bereich. Während das Risikomanagement Risiken frühzeitig identifiziert und minimiert (präventiv), bereitet das BCM die Organisation auf den Umgang mit eingetretenen Störungen und Krisen vor (reaktiv).

Die Schnittstellen zwischen dem gesamtstädtischen Risikomanagement, dem ICT-Risikomanagement und dem BCM werden von den jeweils zuständigen Stellen eigenständig wahrgenommen – namentlich von der Versicherungsfachstelle, dem/der ICT-Risikomanager:in und der Fachstelle Sicherheit.

3.2 SCHNITTSTELLE NOTFALL-, KRISEN- UND BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Bei betriebskritischen Ereignissen erfolgt die Bewältigung in der Stadtverwaltung nach einem abgestuften, aufeinander aufbauenden Vorgehen: Notfallmanagement, Krisenmanagement und BCM. Diese drei Ebenen greifen ineinander und stellen sicher, dass Ereignisse von der unmittelbaren Gefahrenabwehr bis zur strukturierten Wiederherstellung der Leistungen professionell bewältigt werden.

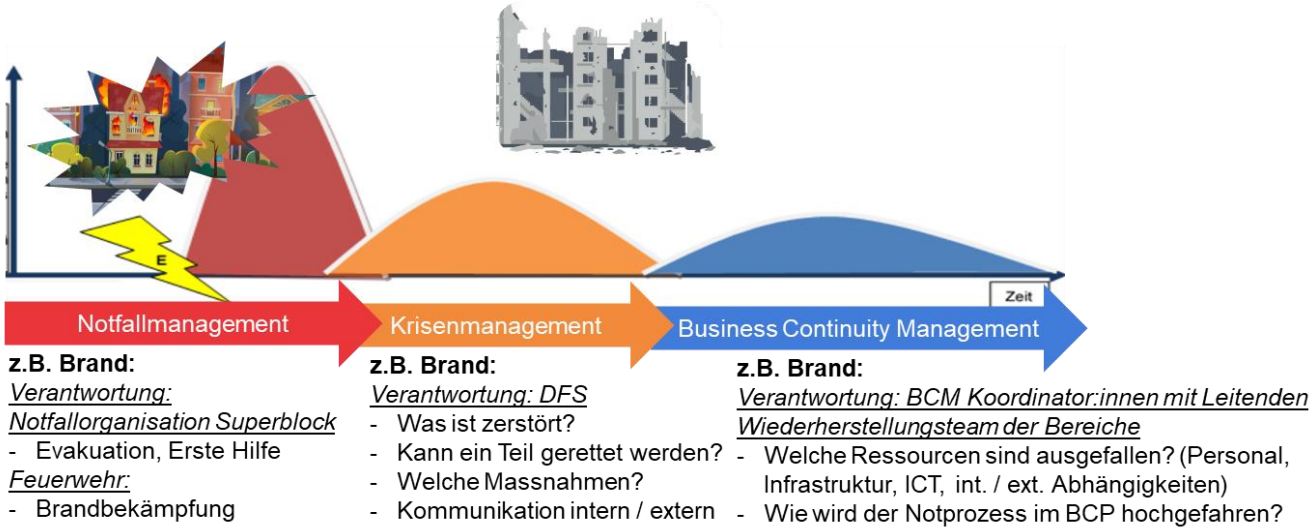


Abbildung 1: Ablauf eines Ereignisses

3.2.1 Notfallmanagement

Das Notfallmanagement ist im «Notfallkonzept Stadtverwaltung Superblock» geregelt und dient der sofortigen Gefahrenabwehr sowie der unmittelbaren Schutz- und Schadensbegrenzung. Es greift unmittelbar nach Eintritt eines Ereignisses.

Die Notfallorganisation des Superblocks übernimmt dabei die operative Führung vor Ort. Sie ist verantwortlich für die Einleitung aller notwendigen Sofortmassnahmen und zieht bei Bedarf externe Einsatzkräfte wie Sanität, Feuerwehr oder Polizei bei.

3.2.2 Krisenmanagement

Das Krisenmanagement beginnt mit dem Eintritt eines Ereignisses und dient der koordinierten Führung, Lagebeurteilung und Steuerung der erforderlichen Massnahmen. Im Krisenfall erfolgt die operative Führung innerhalb des betroffenen Departements durch den DFS.

Der DFS ist im Ereignisfall verantwortlich für die strukturierte Erfassung, Beurteilung und laufende Aktualisierung der Lage, insbesondere in Bezug auf die Art des Ereignisses, die betroffenen Bereiche, Personen und Leistungen sowie das Ausmass der Auswirkungen. Auf dieser Grundlage koordinieren und priorisieren sie die notwendigen Sofort- und Folgemassnahmen. Zudem erstellt der DFS eine fundierte Lagebeurteilung und bereiten die erforderlichen Entscheidungsgrundlagen für die Departementsvorsteher:in vor, insbesondere im Hinblick auf eine mögliche Aktivierung der Wiederherstellungspläne. Der DFS stellt die interne und bei Bedarf auch die externe Kommunikation sicher.

Die Führungsorganisation der DFS ist in den jeweiligen DFS-Handbüchern geregelt. Diese legt mindestens eine klar definierte Führungsstruktur für den Ereignisfall fest. Darüber hinaus liegt der Inhalt und Umfang der DFS-Handbücher in der Verantwortung der Departemente,

Die Städtische Krisenführungsorganisation Winterthur (SFO) wird nur einberufen, wenn mehrere Departemente in die Krise involviert sind, oder sich eine gesamtstädtische Koordination aufgrund der Bedrohungs- oder Schadenslage erzwingt. Möchte ein DFS eine Krise zur SFO eskalieren, wendet er sich an den Leiter oder die Leiterin des SFO. Ein entsprechender Stadtratsantrag zur Einberufung der SFO wird im Anschluss im betroffenen Departement ausgearbeitet. Den Departementen wird empfohlen dieses Vorgehen in den DFS-Handbüchern festzuhalten, damit die Informationen im Ereignisfall einfach zugänglich sind.

3.2.3 Business Continuity Management

Das BCM setzt ein, sobald kritische Services oder Verwaltungsleistungen strukturiert wiederhergestellt werden müssen. Die Aktivierung der Wiederherstellungspläne erfolgt auf Entscheid der Departementsvorsteher:in und basiert auf den durch den DFS erarbeiteten Entscheidungsgrundlagen.

Die Wiederherstellungspläne definieren das konkrete Vorgehen zur Wiederaufnahme der betroffenen Leistungen. Sie kommen ausschliesslich bei betriebskritischen Ereignissen zum Einsatz und sind nicht für Störungen des Tagesgeschäfts vorgesehen. Die Deaktivierung der Wiederherstellungspläne und die Rückkehr in den Normalbetrieb erfolgen durch formellen Entscheid der zuständigen Führungsebene.

4. ORGANISATION UND VERANTWORTLICHKEITEN

4.1 ORGANISATION

Die Aufbauorganisation des BCM in der Stadtverwaltung lässt sich anhand der folgenden Grafik visualisieren:

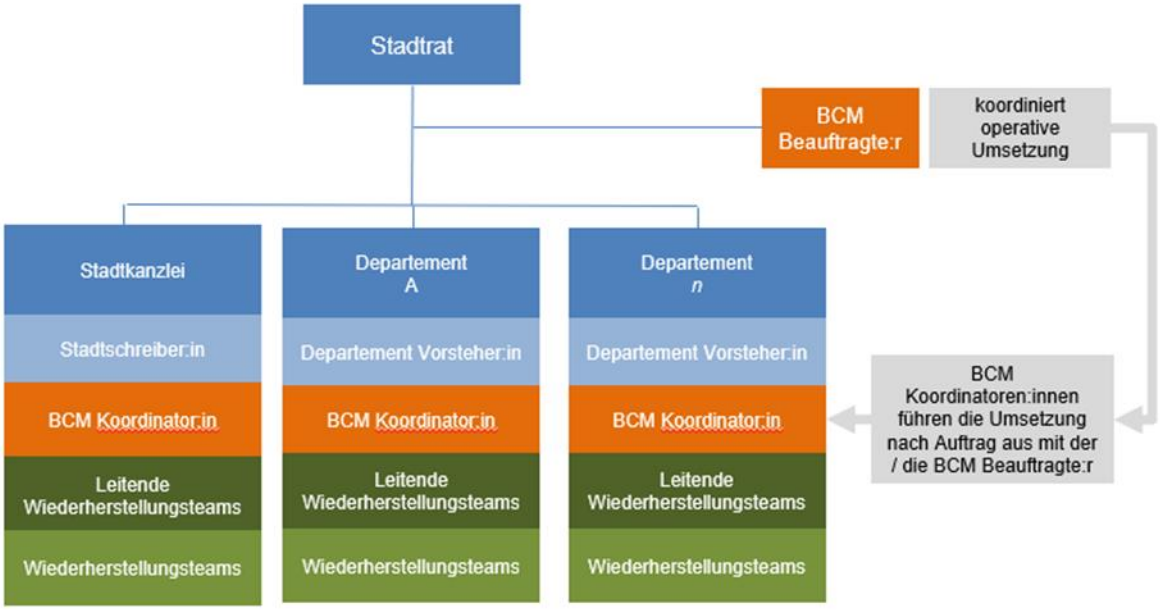


Abbildung 2: BCM-Aufbauorganisation

4.2 ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN

Abgeleitet aus der Organisation ergeben sich folgende Rollen und Verantwortlichkeiten für die erforderliche Umsetzung:

4.2.1 Stadtrat

- ist das oberste strategische Entscheidorgan im BCM
- verabschiedet das BCM-Konzept und genehmigt den periodischen BCM-Bericht (Vierjahresbericht)

4.2.2 Departementsvorsteher:in und Stadtschreiber:in

- tragen die Verantwortung für das BCM in ihrem Departement bzw. der Stadtkanzlei
- verabschieden die Business-Impact-Analysen und Wiederherstellungspläne ihres Departements bzw. der Stadtkanzlei
- entscheiden im Ereignisfall über Aktivierung und Deaktivierung der Wiederherstellungspläne

4.2.3 BCM-Beauftragte:r

- ist der/die Leiter:in der Fachstelle Sicherheit, gestützt auf das KBSSW (Konzept Betriebliche Sicherheit Stadt Winterthur)
- ist verantwortlich für die Planung des BCM-Zyklus, die Erstellung und Pflege des BCM-Konzepts nach dem ISO 22301 oder gleichwertig
- betreut den Aufbau und die periodischen Überprüfungen der Lagebilder, Business-Impact-Analysen und Wiederherstellungspläne in den Verwaltungsbereichen und unterstützt diese fachlich bei notwendigen Aktualisierungen
- berät die Departemente bei der Durchführung regelmässiger Prüfungen, Tests und Übungen des BCM
- hat Umsetzungsverantwortung für Standards/Vorgaben und Kontrollen des BCM
- agiert als Bindeglied zur Verbreitung von Informationen, Leitlinien, Massnahmenprogrammen usw. zu den Verwaltungsbereichen
- begleitet die Erstellung der DFS-Handbücher der Departemente
- ist verantwortlich für die Prüfung nach einem Vorfall mit Aktivierung des BCM
- informiert und unterstützt bei einer Aktivierung des BCM die BCM-Koordinator:innen
- erstellt alle vier Jahre einen BCM-Bericht zuhanden des Stadtrats, erstmals 2030
- schult die BCM-Koordinator:innen der Departemente und der Stadtkanzlei und erstellt die Schulungsdokumentation
- schult ausgewählte Mitarbeitende (Departementssekretär:innen, Bereichsleitungen sowie organisationsspezifisch weitere Führungskräfte) bei Neueintritt
- berät die Departemente bei der Durchführung regelmässiger Übungen, inkl. Testen der Wiederherstellungspläne

4.2.4 BCM-Koordinator:innen

- sind die Departementssekretär:innen sowie die/der Stadtschreiber:in, die bzw. der in der Stadtkanzlei als Entscheidungsträger:in eine Doppelfunktion wahrnimmt
- verantworten, dass das BCM aktuell gehalten und im Departement angewendet wird
- haben Umsetzungsverantwortung für die Überprüfung der Lagebilder, Business-Impact-Analyse und Wiederherstellungspläne
- sind für die Erarbeitung und Pflege der DFS-Handbücher verantwortlich
- agieren als Verbindung zur Verbreitung von Informationen, Leitlinien, Massnahmenprogrammen usw. im Departement
- verantworten die Planung einer allfälligen Abarbeitung der Rückstände sowie die Rückführung in den Normalbetrieb zusammen mit den Leitenden der Wiederherstellungsteams

4.2.5 Leiter:innen des Wiederherstellungsteams

- sind die Bereichsleitenden der Verwaltungsbereiche, Departemenssekretär:innen sowie Führungskräfte der Stadtkanzlei
- übernehmen im Ereignisfall die Führung der jeweiligen Wiederherstellungsteams
- stellen die erforderlichen BCM-Ressourcen und -Kompetenz sicher

- stellen sicher, dass die Lagebilder, Business-Impact-Analyse und Wiederherstellungspläne für den Verwaltungsbereich jederzeit auf dem neuesten Stand sind. Hierbei gilt es, auch im Rahmen von Prozessänderungen deren BCM-Relevanz zu untersuchen.
- stellen sicher, dass bei der Auswahl von neuen und laufenden Kontakten mit Hauptzulieferern die Krisenfestigkeit und Angemessenheit der BCM-Möglichkeiten berücksichtigt wird
- sind bei einer BCM-Auslösung verantwortlich für die im Wiederherstellungsplan definierte Wiederherstellung der Prozesse und unterstützen/informieren BCM Koordinator:innen bzw. den/die Stadtschreiber:in bei der Wiederherstellung
- sind verpflichtet, die Business-Impact-Analyse und die Wiederherstellungspläne physisch sowie elektronisch aufzubewahren
- unterstützen BCM Koordinator:innen bei der Planung einer allfälligen Abarbeitung der Rückstände sowie bei der Rückführung in den Normalbetrieb ihres Verwaltungsbereichs
- sensibilisieren Geschäftskontakte hinsichtlich BCM

4.2.6 BCM-Wiederherstellungsteams

- bestehen aus Führungskräften und Mitarbeitenden, die durch die BCM-Koordinator:innen gemäss Wiederherstellungsplan aufgeboten werden, um die Prozesse im Notbetrieb in den jeweiligen Verwaltungsbereichen wiederherzustellen
- bauen im Auftrag der BCM-Koordinator:innen die im Wiederherstellungsplan definierten Notprozesse auf und führen diese aus

5. WIEDERHERSTELLUNGSSTRATEGIEN UND -ANFORDERUNGEN

5.1 ANGESTREBTE WIEDERHERSTELLUNGSZEITEN

5.1.1 Minimaler Servicelevel und Notbetrieb

Um sicherzustellen, dass die Kontinuitäts- und Wiederherstellungsziele sowohl aus betriebswirtschaftlicher Sicht als auch aus der Sicht der Stadtverwaltung richtig priorisiert und die vorhandenen Ressourcen zielgerichtet eingesetzt werden, wird für die Wiederherstellung zwischen zwei Zielzustände unterschieden: der **minimale Servicelevel** für besonders zeitkritische Leistungen sowie der **Notbetrieb** für die Wiederaufnahme der Leistungen in eingeschränkter Form. Für beide Stufen sind verbindliche Wiederherstellungszeiten (Recovery Time Objectives, RTO) festgelegt, welche die Priorisierung der Wiederherstellung steuern.

Dieses Vorgehen stellt sicher, dass die Kontinuitäts- und Wiederherstellungsziele – basierend auf Kosten-/Nutzen-Überlegungen – ein höchstmögliches Mass an Schadensminderung garantieren, ohne die verwaltungswirtschaftliche Sicht aus den Augen zu verlieren.

Der maximal zulässige Datenverlust (Recovery Point Objective, RPO) beschreibt den Zeitraum, für den im Ereignisfall ein Datenverlust noch akzeptabel ist. Für normale Ereignisse* ist ein RPO von 24 Stunden festgelegt. Die Applikationen der Stadtverwaltung sowie die Laufwerke werden laufend gesichert. Bei besonderen Ereignissen**, z. B. einer Ransomware Attacke mit Datenverschlüsselung, muss von einem Datenverlust von maximal 14–20 Tagen und von einer Wiederanlaufzeit von 20–40 Tagen ausgegangen werden.

5.1.2 Dringlichkeitsklassen

Um unter Kosten-Nutzen-Abwägungen den grösstmöglichen Wirkungsgrad des BCM sicherzustellen, sind fünf Dringlichkeitsklassen definiert. Sie legen fest, in welcher Reihenfolge und innerhalb welcher Zeit kritische Services und Verwaltungsleistungen nach einem betriebskritischen Ereignis und der Aktivierung der Wiederherstellungspläne wiederhergestellt werden sollen.

Die Dringlichkeitsklassen sind den verwaltungsweiten kritischen Services zugeordnet; innerhalb der Klassen sind weitere zeitliche Priorisierungen möglich. Aus ihnen lassen sich die jeweiligen Wiederherstellungszeiten (Recovery Time Objectives, RTO) für Prozesse und Aktivitäten ableiten.

Im Rahmen der aktuellen Business-Impact-Analysen werden verwaltungskritische Services/Dienstleistungen der Stadtverwaltung erfasst (siehe Anhang A).

---

* Ein normales Ereignis beschreibt die Wiederherstellung der Daten eines Bereichs. Die Infrastruktur ist hier nicht betroffen.

** Bei einem besonderen Ereignis handelt es ich um die Anlaufzeit nach einem Totalausfall, z. B. aufgrund einer Ransomware-Attacke, die mehrere Bereiche trifft. Die Daten müssen aus den Tape-Sicherungen wiederhergestellt werden, was mit einem erheblichen Zeitaufwand verbunden ist.

Dringlichkeitsklasse A, Minimaler Servicelevel 1. Grades (RTO < 4 h)

Der Dringlichkeitsklasse A zugeordnete Services sind äusserst zeitkritisch und haben daher eine angestrebte Wiederherstellungszeit von 4 h. Die unter diese Kategorie fallenden Services definieren zusammen den ersten Grad des minimalen Servicelevels.

Dringlichkeitsklasse B, Minimaler Servicelevel 2. Grades (RTO < 1 Arbeitstag)

Der Dringlichkeitsklasse B zugeordnete Services sind sehr zeitkritisch und haben daher eine angestrebte Wiederherstellungszeit von 1 Arbeitstag. Teile der unter diese Kategorie fallenden Services definieren zusammen den zweiten Grad des minimalen Servicelevels. Mit der Wiederherstellung der Leistungen dieser Klassifizierung wird ein minimaler Servicelevel garantiert.

Dringlichkeitsklasse C (RTO < 2 Arbeitstage)

Der Dringlichkeitsklasse C zugeordnete Services sind zeitkritisch und haben eine angestrebte Wiederherstellungszeit von 2 Arbeitstagen. Die Wiederherstellung der Services dieser Klassifizierung ist nach Erreichen des minimalen Servicelevels zu priorisieren.

Dringlichkeitsklasse D (RTO < 5 Arbeitstage)

Services mit einer angestrebten Wiederherstellungszeit von weniger als 5 Arbeitstagen sind der Dringlichkeitsklasse D zugeordnet.

Dringlichkeitsklasse E (RTO > 5 Arbeitstage)

Services mit einer angestrebten Wiederherstellungszeit von mehr als 5 Arbeitstagen werden als eher zeitunkritisch eingestuft und sind der Dringlichkeitsklasse E zugeordnet.

Die folgende Grafik visualisiert die aus den Dringlichkeitsklassen abgeleitete Priorisierung während der Wiederherstellung.

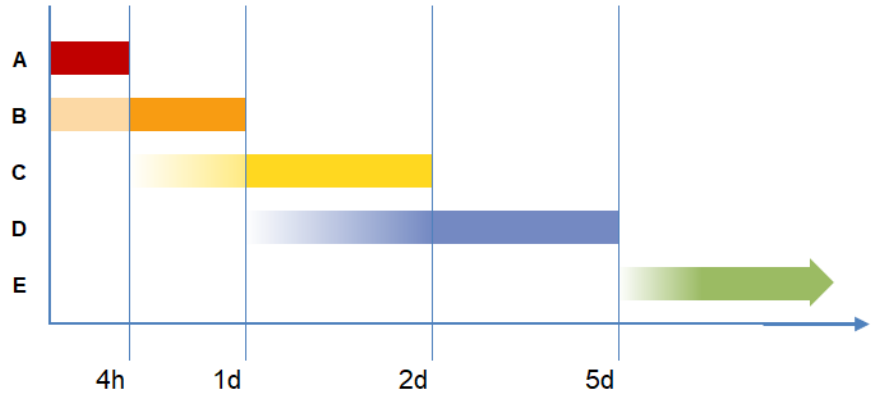


Abbildung 3: Dringlichkeitsklassen auf der Zeitachse

5.2 WIEDERHERSTELLUNG DER KRITISCHEN RESSOURCEN

Das BCM der Stadtverwaltung definiert vier kritische Ressourcen:

- Personal
- Infrastruktur
- Informations- und Kommunikationstechnologie
- Externe Lieferanten (Outsourcing-Partner)

Für den Ausfall dieser Ressourcen wird im Folgenden erläutert, wie die angestrebten Wiederherstellungsziele sichergestellt werden. Im Rahmen der detaillierten Wiederherstellungspläne der Verwaltungseinheiten wird das Vorgehen konkret auf die einzelnen Services, Prozesse und Aktivitäten heruntergebrochen. Eine Übersicht der Wiederherstellungspläne findet sich in Anhang B.

5.2.1 Ausfall von Personal

Für den Ausfall von personellen Ressourcen gilt folgende Strategie:

1. **Nutzung der noch vorhandenen internen Ressourcen**
   Soweit möglich und sinnvoll wird auf noch vorhandene interne Ressourcen zurückgegriffen.

2. **Angeordnetes Homeoffice**
   Soweit die Betroffenen zwar für eine gewisse Zeit nicht vor Ort erscheinen können, ansonsten aber **einsatzfähig** sind (wenn auch mit gewissen Einschränkungen), können Infrastruktur-Engpässe mit Heimarbeitsplätzen (Homeoffice) überbrückt werden. Hier gilt es, wo möglich und notwendig, dem Personal den Zugriff auf Kommunikationsmittel und jeweilige Arbeitsunterlagen und -systeme zu ermöglichen (z. B. per Remote-Zugriff auf die Server).

3. **Externe Dienstleistende / Temporäre Angestellte**
   Als letzte Option wird auf externe Dienstleister und/oder temporäre Anstellungen zurückgegriffen.

5.2.2 Ausfall von Infrastruktur

Im Falle eines Ausfalls der Infrastruktur an einem der Standorte der Stadtverwaltung wird nach Möglichkeit auf diejenige eines anderen Standorts zurückgegriffen. Ergänzend dazu kann Homeoffice angeordnet werden. Dabei gilt es abzuwägen, für welche Funktionen und Stellen eine temporäre Verlagerung an andere Standorte Sinn macht und welchen mit einem temporären Heimarbeitsplatz besser entsprochen wird. Wenn notwendig, wird zusätzliche Infrastruktur durch den Bereich Immobilien angemietet.

Die Bereitstellung von Ausweicharbeitsplätzen wird situativ entsprechend des eingetretenen Ereignisses geplant. Die Informatik der Stadtverwaltung wird an diesem Ausweichstandort die gewünschten IT-Ressourcen, soweit vorhanden, zur Verfügung stellen. Bei einer BCM-Auslösung entscheidet der DFS gestützt auf Angaben aus den Business-Impact-Analysen, welche durch die bzw. den BCM-Beauftragte:n in aufbereitet werden, über die Verteilung der Arbeitsplätze.

Für den Aufbau der Infrastruktur ist der Bereich IDW zusammen mit dem Bereich Immobilien verantwortlich. Der Bereich IDW stellt sicher, dass die nötige IT-Infrastruktur für die Arbeitsplätze der Dringlichkeitsstufen A–C aufgebaut werden kann. Die benötigte Infrastruktur wird basierend auf den Angaben aus der Business-Impact-Analysen durch die oder den BCM-Beauftragten erhoben.

Damit bei einem Ausfall von Infrastruktur infolge eines Brandes die nötige ICT-Hardware (Notebooks) nicht mit zerstört wird, müssen bei einer Evakuation, wenn möglich alle Mitarbeitenden die Notebooks mitnehmen. Dies wird in der Evak-Dokumentation und entsprechend in der Sicherheitsgrundschulung berücksichtigt.

5.2.3 Ausfall von Informations- und Kommunikationstechnologie

Für den Ausfall von ICT unterhält die IDW der Stadtverwaltung einen IT-Störungsmanagement-Prozess. Die IDW der Stadtverwaltung informiert dabei mit Hilfe der «Grossalarmierung der IDW». IT-Ausfälle bedingt durch Störungen werden nicht im BCM behandelt oder erfasst. Damit jedoch bei schwerwiegenden IT-Ausfällen, sogenannten Major Incidents, die/der BCM-Beauftragte ebenfalls informiert wird, ist sie/er auf der Liste der zu informierenden Personen bei Major Incidents aufgeführt. Im Major Incident Management Process Manual (MIM) sind die Kriterien für Major Incidents sowie deren Abarbeitung und eine allfällige Auslösung des BCM beschrieben.

Bei Ausfällen von Informations- und Kommunikationstechnologie, die von Drittanbietenden für die Stadtverwaltung erbracht wird, ist der Bereich IDW verantwortlich, dass die BCM-Wiederherstellungszeiten in den Service Level Agreements bedarfsgerecht vereinbart werden.

Für den Ausfall des Rechenzentrums werden hochverfügbare Applikationen und virtualisierte Komponenten automatisch im zweiten Rechenzentrum aktiviert. Davon ausgenommen sind physische Komponenten, die nicht georedundant implementiert werden können. Für diese Lösungen wurde ein Disaster Recovery Plan erstellt, der die Aktivierung vorsieht. Dieser garantiert nach Auslösung eine Wiederherstellung der Systeme und Daten innert einem Zeitraum von 24 Stunden. Dabei wird akzeptiert, dass systemunterstützte Prozesse der Dringlichkeitsstufe A (4 h) maximal erst nach 24 Stunden in Betrieb genommen werden können. Details dazu finden sich im DR Notfall-Handbuch des betroffenen Systems.

Bei schwerwiegenden Ereignissen (z. B. Cyberangriff, Brand eines Netzknotenpunkts, Sabotage oder Strommangellage) kann die vollständige Wiederherstellung der ICT frühestens nach rund 20 Tagen erfolgen. Die SFO wird einberufen, wenn mehrere Departemente betroffen sind oder eine gesamtstädtische Koordination erforderlich ist. Die/der BCM-Beauftragte hat aus den Business-Impact-Analysen pro Departement einen Zusammenzug der Ressourcen erstellt. Dabei wurden pro Departement zwei Listen erstellt: eine Infrastruktur-Bedarfsübersicht und eine IT-Service-Bedarfsübersicht.

Die Infrastruktur-Bedarfsübersicht dient dem Departementsführungsstab oder der städtischen Krisenführungsorganisation als Verteilschlüssel für den Entscheid bei einer Verteilung der ICT-Mittel. Die IT-Service-Bedarfsübersicht zeigt auf, welche Services und Applikationen pro Departement nach Dringlichkeitsstufen benötigt werden.

Die IT-Service-Bedarfsübersicht zeigt auf, welche Services und Applikationen pro Departement nach Dringlichkeitsstufen benötigt würden.

5.2.4 Ausfall von externen Lieferanten

Für Outsourcing-Partner und verwaltungskritische Zulieferer wird mit entsprechenden Service Level Agreements (SLA) ein bestimmter Level an Verfügbarkeit und maximaler Ausfallzeit definiert. Wo ökonomisch sinnvoll und möglich, kann mit verschiedenen Zulieferern gearbeitet werden. Bei einem totalen Ausfall der Lieferanten muss auf eine entsprechende alternative Anbieterschaft

gewechselt werden.

5.3 RESSOURCEN FÜR DIE WIEDERHERSTELLUNG / KONTINUITÄT

Der Ressourcenbedarf für BCM lässt sich in zwei Bereiche einteilen: Einerseits geht es um die Sicherstellung der generellen Widerstandsfähigkeit der Verwaltung, andererseits um die Umsetzung des Not- und Krisenmanagements und der Wiederherstellungspläne im Ereignisfall.

5.3.1 Sicherstellung der Widerstandsfähigkeit

Die exakten Angaben zu den für die Wiederherstellung benötigten Ressourcen finden sich in den Business-Impact-Analysen der Verwaltungsbereiche.

Mit Ausnahme der für das Disaster Recovery benötigten Ressourcen werden keine zusätzlichen Ressourcen vorbereitend gehalten. Gemäss dem BCM-Konzept zur Wiederherstellung kritischer Ressourcen kann es in der Folge eines betriebskritischen Ereignisses notwendig sein, reaktiv zusätzliche Ressourcen zu beschaffen (siehe Infrastruktur, Personal).

6. BCM-LEBENSZYKLUS

6.1 BCM-LEBENSZYKLUS IN DER ÜBERSICHT

Der BCM-Lebenszyklus beschreibt die zentralen Phasen eines systematischen Kontinuitätsmanagements – von der Prozessanalyse über die Planung und Umsetzung von Massnahmen bis hin zur regelmässigen Überprüfung und Verbesserung.

Wie in der Abbildung unten dargestellt, folgt das BCM der Stadtverwaltung dem Zyklus Plan–Do–Check–Act. Aufbauend auf dem Verständnis der Organisation und der Bewertung der Service-Ausfallkritikalität werden in der Plan-Phase das BCM-Konzept sowie die Wiederherstellungspläne erarbeitet. In der Do-Phase werden die festgelegten Massnahmen umgesetzt und die Pläne im Betrieb angewendet. Die Check-Phase umfasst die Überprüfung der Wirksamkeit durch Übungen, Tests der Wiederherstellungspläne und Leistungsbewertungen, während in der Act-Phase erkannte Schwachstellen durch Korrektur- und Verbesserungsmassnahmen behoben und das BCM kontinuierlich weiterentwickelt wird.

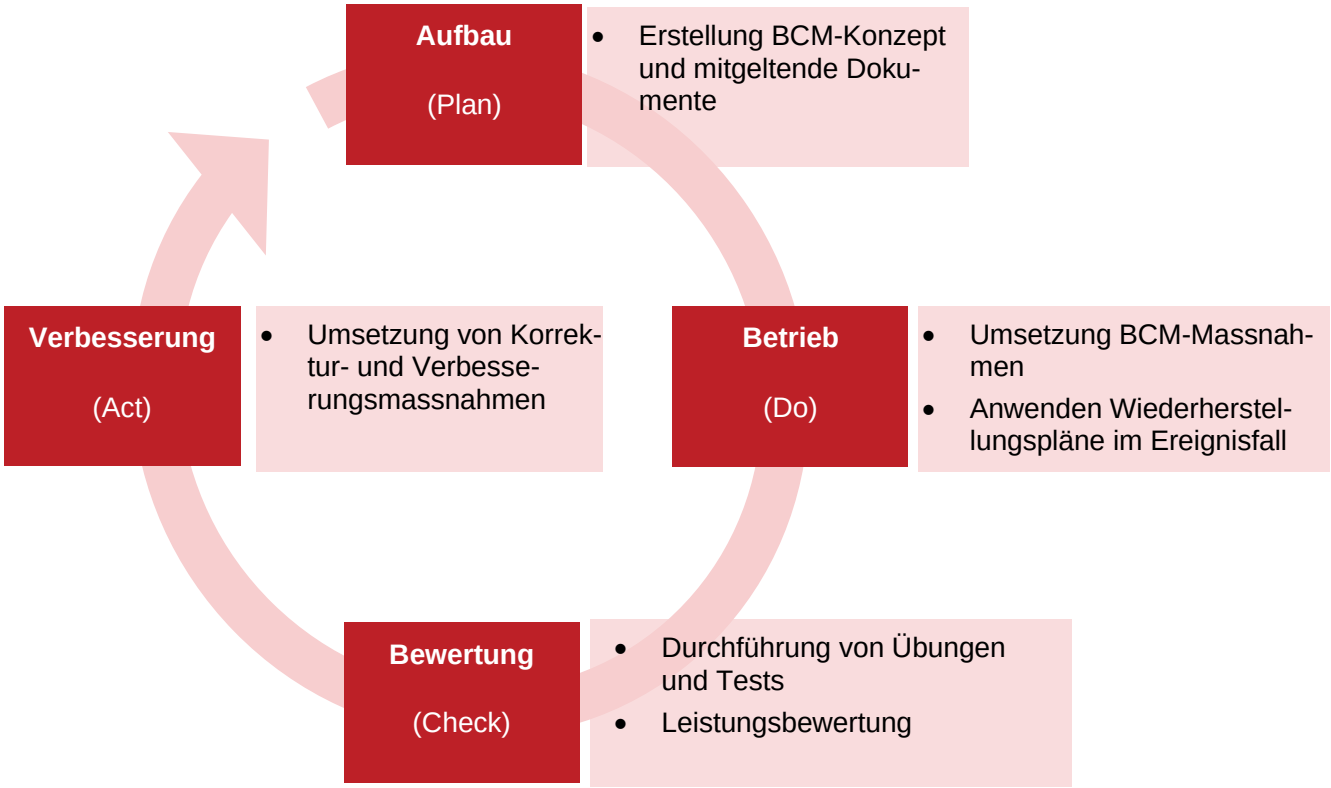


Abbildung 4: BCM-Lebenszyklus

6.2 VIERJAHRESPLANUNG / BCM-PROZESS

Das BCM besteht einerseits aus punktuell zu bestimmenden Terminen wie Schulungen und Übungen, andererseits aus einem vierjährlich zu wiederholenden Reviewprozess. Während die

punktuellen Termine jeweils durch die/den BCM-Koordinator:in definiert werden, ist der vierjährliche Review ein standardisierter Prozess.

Der sich vierjährlich wiederholende Prozess sieht vor, dass

- die/der BCM-Beauftragte im vierten Quartal des dritten Jahres eine Jahresplanung für Review/Anpassungen erarbeitet
- die Departementsleitungen den Auftrag an die Leitenden der Wiederherstellungsteams erteilen, zwischen März und September die Lagebilder und die Business-Impact-Analysen zu überprüfen und gegebenenfalls zusammen mit den Wiederherstellungsplänen anzupassen
- die zuständigen Stadtratsmitglieder und BCM-Koordinator:innen bis Ende September die geänderten Dokumente unterzeichnen
- die BCM-Koordinator:innen mit Unterstützung der/des BCM-Beauftragten im Folgejahr bereichsspezifische Schulungen und Tests durchführen
- die/der BCM-Beauftragte bis Ende November die Änderungen des BCM-Konzepts zusammenstellt und den Stadtratsantrag erstellt.

6.3 LAGEBILD SERVICE-AUSFALLKRITIKALITÄT

Die Stadtverwaltung führt mithilfe der Lagebilder eine systematische Erhebung in allen Verwaltungsbereichen durch. Sie identifiziert damit die Verwaltungsprozesse und verwaltungskritischen Aktivitäten und schafft Transparenz über die damit verbundenen Ausfallrisiken.

Jeder Verwaltungsbereich bewertet für seine Services und Prozesse die möglichen finanziellen, rechtlichen (gesetzlichen und regulatorischen), reputationsbezogenen sowie weiteren Auswirkungen für den Fall, dass verwaltungskritische Aktivitäten über einen bestimmten Zeitraum nicht erbracht werden können. Die Angaben aus der LSA werden anschliessend als Grundlage für die Business-Impact-Analysen verwendet.

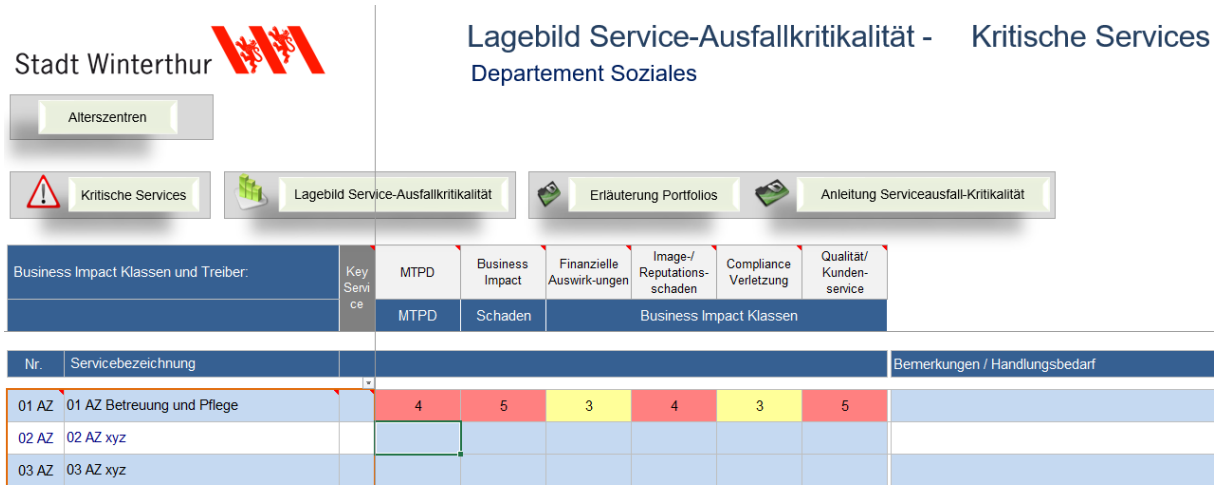


Abbildung 5: Lagebild Beispiel Departement Soziales

Im Lagebild werden die Prozesse hinsichtlich folgender Auswirkungen bewertet:

- finanzielle Auswirkungen
- Image-/Reputationsschaden
- Compliance-Verletzung
- Qualität/Kundenservice

Dabei wird eine Skala von 1–5 verwendet:

1. keine Auswirkungen
2. geringe Auswirkungen
3. mittlere Auswirkungen
4. grosse Auswirkungen
5. sehr grosse Auswirkungen

Ebenfalls wird im Lagebild der maximal akzeptable Zeitraum eines Serviceausfalls bestimmt:

- MTPD (Maximum tolerable Period of Disruption)

Diese Erhebung wird in die Business-Impact-Analyse übertragen.

6.4 BUSINESS-IMPACT-ANALYSE

Die Business-Impact-Analyse baut auf dem Lagebild auf und wird für alle Verwaltungsbereiche individuell erarbeitet.

Die Kenntnis der Auswirkungen einer Unterbrechung für jede der kritischen Aktivitäten sowie der Abhängigkeiten (intern und extern), des Zeitrahmens und der Voraussetzungen für die Wiederherstellung ist von entscheidender Bedeutung, da diese Informationen die Stichhaltigkeit des gesamten BCM zeigen.

Eine Business-Impact-Analyse umfasst die Identifizierung der gesamten verwaltungskritischen Aktivitäten, Ressourcen und Infrastrukturen sowie die Bewertung der Auswirkungen einer Unterbrechung derselben.

Die Business-Impact-Analyse wird in der Stadtverwaltung auf zwei verschiedenen Ebenen durchgeführt: einerseits auf einer strategischen Ebene, auf welcher übergreifend geschäftskritische Leistungen und Services identifiziert und untersucht werden, andererseits auf der operativen Ebene, auf welcher vertiefte prozess- und aktivitätsspezifische Analysen durchgeführt werden. Eine solche Erfassung auf zwei Ebenen stellt sicher, dass beide Sichtweisen («Top-Down» wie auch «Bottom-Up») berücksichtigt werden.

Auf beiden Ebenen gilt es, im Rahmen der Business-Impact-Analyse gewisse Kennzahlen und Informationen zu ermitteln. Die zu ermittelnden Kennzahlen und Informationen finden sich in den folgenden Tabellen und sind in den zugehörigen Grafiken bildlich dargestellt.

Der Inhalt der Business-Impact-Analysen ist von der/vom zuständigen Departementsvorstehenden sowie den BCM-Koordinator:innen und der Bereichsleitung durch Unterzeichnung schriftlich zu bestätigen.

Die Business-Impact-Analyse wird sowohl auf strategischer wie auch auf operativer Ebene vierjährlich aktualisiert.

Eine ad hoc Business-Impact-Analyse muss dann ausgeführt werden, wenn sich ein Prozess verändert, neu zum Bereich hinzukommt oder sich die Abhängigkeiten verändern. Dabei muss mit Hilfe des Lagebilds ermittelt werden, ob die Veränderungen in die Dringlichkeitsstufen A–C fallen. Trifft dies zu, müssen die Leiter:innen des Wiederherstellungsteams bei der/dem BCM-Beauftragten eine ausserordentliche Aktualisierung der Business-Impact-Analyse und des Wiederherstellungsplans anmelden.

6.4.1 Business-Impact-Analyse: Kennzahlen und Informationen auf der strategischen Ebene

Die Business-Impact-Analyse auf der strategischen Ebene erfasst folgende Kennzahlen und Informationen:

MTPD Maximum tolerable Period of Disruption	maximal akzeptabler Zeitraum eines Serviceausfalls – gemessen vom Beginn einer Unterbrechung bis zur erfolgten Wiederherstellung der vollen Funktionalität des Services (in Form eines Notbetriebs)
RTO Recovery Time Objective	zeitliche Zielvorgabe für die Wiederherstellung
RTO_M	für den minimalen Servicelevel
RTO_N	für die volle Funktionalität eines Services (in Form eines Notbetriebs)
MSL Minimum Service Level	Mindestleistungsumfang, der vergleichsweise schnell wieder zur Verfügung stehen muss (z. B. Kommunikation)
RPO Recovery Point Objective	maximal akzeptable Menge an Datenverlust, gemessen in Zeit – mit dem Ziel für den Wiederherstellungspunkt Hinweis: Die Stadtverwaltung hat das diesbezügliche Ziel von 24 h im Rahmen des DR (Disaster Recovery) definiert.
Abhängigkeiten	Geschäftsrelevante interne und externe Abhängigkeiten werden idealerweise bereits durch eine Business-Impact-Analyse auf der strategischen Ebene erfasst.
Zusatzinformationen	Informationen, welche die Interpretation der erfassten Daten erleichtern

LAGEBILD

BUSINESS IMPACT KLASSEN UND TREIBER	Key Service	MTPD	Business Impact	Finanzielle Auswirk-ungen	Image-/ Reputations-schaden	Compliance Verletzung	Qualität/ Kunden-service
SEK01 Service A	■	5	5	1	3	5	5

Abbildung 6: Lagebild

Sämtliche Angaben werden für jede geschäftskritische Leistung erfasst. Die auf diese Weise zusammengetragenen Informationen werden verglichen und unter Beachtung von gegenseitigen Abhängigkeiten verifiziert. Bei der Festlegung der RTOs gilt es, das jeweilige Kosten-Nutzen-Verhältnis zu beachten. Engere zeitliche Zielvorgaben haben meist höhere Kosten zur Folge (sowohl für präventive wie auch reaktive Massnahmen). Hier gilt es, insbesondere auch die Supportprozesse zu beachten und z. B. RTOs, die von IT-Systemen abhängig sind, mit dem Bereich Informatik zu besprechen.

Die so erarbeiteten Resultate dienen einerseits als Grundlage für das BCM-Konzept, andererseits lassen sich daraus die übergeordneten Anforderungen an die RTOs der einzelnen Prozesse ableiten.

6.4.2 Business-Impact-Analyse: Kennzahlen und Informationen auf der operativen Ebene

Die Business-Impact-Analyse auf der operativen Ebene erfasst folgende Kennzahlen und Informationen:

RTO Recovery Time Objective	zeitliche Zielvorgabe für die Wiederherstellung des minimalen Servicelevels (RTO_M) bzw. der vollen Funktionalität des betrachteten Prozesses (RTO_N) Die RTOs der betroffenen Services definieren die übergeordneten Vorgaben. Abgeleitet aus der RTO des Prozesses lassen sich die RTOs der jeweiligen Aktivitäten bestimmen.
Abhängigkeiten	prozessrelevante interne und externe Abhängigkeiten: • intern: von anderen Prozessen • extern: von Lieferanten, Dienstleistern usw.
Ressourcen für die volle Prozessfunktionalität	Welche Ressourcen sind für die Erbringung der vollen Prozessfunktionalität notwendig? Die Erfassung erfolgt in vier Kategorien: • Infrastruktur / Material • Informations- und Kommunikationstechnologie • Personal • Lieferungen / Dienstleistungen durch Externe
MSL-Ressourcen	Welche Ressourcen sind für die Erbringung des definierten minimalen Servicelevels notwendig?

Während die RTO, die Abhängigkeiten und die Ressourcen für die volle Prozessfunktionalität jeweils für jeden Prozess und jede Aktivität erhoben werden, werden die MSL-Ressourcen alleine für den durch das BCM-Konzept definierten minimalen Servicelevel erfasst.

6.5 WIEDERHERSTELLUNG

6.5.1 Prozess der Wiederherstellung

Die folgende Grafik stellt den Ablauf der Prozesswiederherstellung entlang der Zeitachse bis zur Sicherstellung eines funktionsfähigen Notbetriebs (volle Prozessfunktionalität) exemplarisch dar. Der Wiederherstellungspunkt (RPO) sowie die Wiederherstellungszeiten für den minimalen Servicelevel (RTO_M) und den Notbetrieb (RTO_N) werden dargestellt, erklärt und in einen zeitlichen Zusammenhang gesetzt.

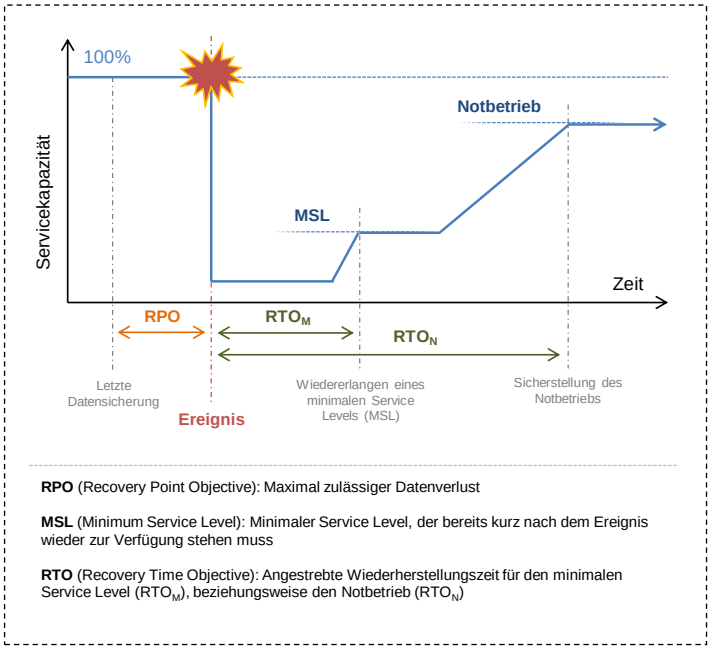


Abbildung 7: Vom Ereignis zum Notbetrieb

Die Rückführung der geschäftlichen Aktivitäten aus dem Notbetrieb in den Normalbetrieb wird in untenstehender Grafik visualisiert.

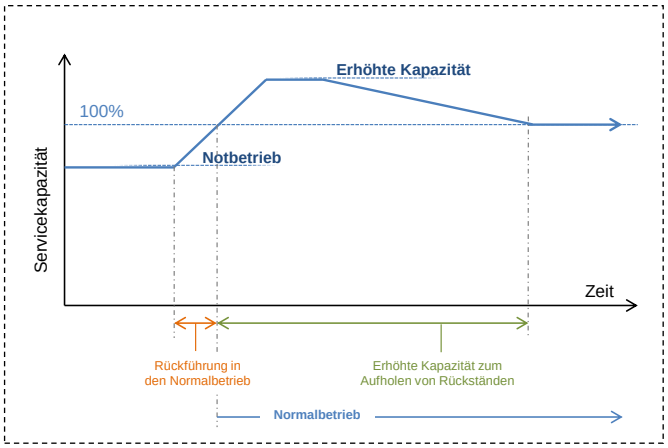


Abbildung 8: Rückführung vom Notbetrieb zum Normalbetrieb

6.5.2 Wiederherstellungspläne

Die Wiederherstellungspläne decken für den betroffenen Verwaltungsbereich das Folgende in angemessenem Umfang ab:

- Voraussetzungen für eine Wiederherstellung des Verwaltungsbetriebs
- durchzuführende verwaltungskritische Aktivitäten
- Ziel für die Wiederherstellungszeit (RTO)
- priorisierte Ziele für die Wiederherstellung und zugehörige Massnahmen
- Ressourcenanforderungen
- Abhängigkeiten
- Mobilisierung der Teams
- externe Kommunikation
- Wiederherstellungsverfahren
- Standortwechsel
- manuelle Übergangslösungen
- Datenwiederherstellung

Die Wiederherstellungspläne sind vierjährlich auf ihre Gültigkeit und Aktualität zu prüfen und wenn notwendig anzupassen. Wesentliche Änderungen im Verwaltungsbetrieb können eine Überarbeitung der Pläne auch ausserhalb dieser regelmässigen Überprüfung erforderlich machen.

Wird aufgrund einer ad hoc Business-Impact-Analyse dieselbe angepasst, müssen auch die Wiederherstellungspläne dementsprechend angepasst bzw. aktualisiert werden.

Die Auflistung der erstellten Wiederherstellungspläne befindet sich in Anhang B.

6.6 SCHULUNG UND SENSIBILISIERUNG

6.6.1 Grundsätzliches

Alle für das BCM relevanten Mitarbeitenden müssen über die notwendigen Kenntnisse zu ihren Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen verfügen. Dazu gehören insbesondere Bereichsleitende, Hauptabteilungs- und Abteilungsleitende, Departementssekretär:innen sowie weitere eingesetzte Führungspersonen.

Das Schulungskonzept umfasst sowohl die Einführung neuer Führungskräfte als auch die regelmässige Aktualisierung des Wissens bestehender Funktionsträger:innen. Besonderes Augenmerk liegt auf den Mitgliedern der Departementsführungsstäbe, den BCM-Koordinator:innen sowie den Leitenden der Wiederherstellungsteams, da diese zentrale Rollen im Ereignisfall wahrnehmen.

6.6.2 Schulung der BCM-Rollen

Alle Personen, die im Rahmen des BCM Aufgaben übernehmen, sind entsprechend ihrer Rolle und Verantwortung zu schulen. Um die Handlungsfähigkeit im Ereignisfall jederzeit sicherzustellen gilt dies auch für Stellvertretungen.

Die Schulungsinhalte umfassen insbesondere:

- Ziele, Umfang und Grundsätze des BCM der Stadtverwaltung,
- das BCM-Konzept und die relevanten Wiederherstellungspläne,
- die Aktivierung und Umsetzung der Wiederherstellungsmassnahmen,
- die jeweiligen Rollen, Aufgaben und Zuständigkeiten,
- die Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungsbereichen,
- die Rückführung in den Normalbetrieb.

Die Qualifikation der beteiligten Personen wird initial durch eine Schulung sichergestellt und anschliessend durch regelmässige Übungen, Tests und Erfahrungsaustausch weiterentwickelt. Die Verantwortung für die Durchführung der Schulung liegt bei den BCM-Koordinator:innen und die Schulungsunterlagen werden durch den BCM-Beauftragte oder -Beauftragten zur Verfügung gestellt.

6.6.3 Sensibilisierung der Hauptgeschäftskontakte

Die Leiter:innen der Wiederherstellungsteams stellen sicher, dass die Hauptgeschäftskontakte der Stadtverwaltung über das Vorgehen bei betriebskritischen Ereignissen informiert sind. Sie müssen verstehen, wie die Stadtverwaltung in Krisen- und Ereignisfällen handelt, damit sie die Wiederherstellungsmassnahmen unterstützen und diese nicht durch fehlende Kenntnisse oder abweichende Abläufe beeinträchtigen.

Insbesondere auf Leitungsebene der Geschäftspartner ist sicherzustellen, dass ein klares Verständnis über das Vorgehen im Ereignisfall sowie über die Erwartungen der Stadtverwaltung im Zusammenhang mit Notfall- und Wiederherstellungsplänen besteht.

6.7 BCM-ÜBUNGEN

Business-Continuity-Pläne sind nur wirksam, wenn sie regelmässig geprüft werden. Durch Übungen und Tests wird sichergestellt, dass Pläne, Rollen und Abläufe im Ereignisfall funktionieren und die definierten Wiederherstellungszeiten eingehalten werden können. Gleichzeitig ermöglichen Tests, Schwächen frühzeitig zu erkennen und gezielt zu beheben.

Die Stadtverwaltung führt dazu unterschiedliche Übungen und Tests durch, mit denen die Wirksamkeit des BCM überprüft wird. Übungen, einschliesslich der Prüfung der Wiederherstellungspläne, erfolgen mindestens alle vier Jahre.

Im Fokus der Tests stehen insbesondere:

- Krisenmanagement-Übungen für die Mitglieder der Departementsführungsstäbe
- die Prüfung der Wiederherstellungspläne
- die Überprüfung der Aktualität der Kontakt- und Alarmierungsinformationen

Die Verantwortung für die Durchführung der Übungen liegt bei den BCM-Koordinator:innen und die Übungsunterlagen werden durch den BCM-Beauftragte oder -Beauftragten vorbereitet.

6.8 PRÄVENTIV- UND KORREKTURMASSNAHMEN

Die Stadtverwaltung stellt die Effektivität und Leistungsfähigkeit des BCM sicher und verbessert diese durch Präventiv- und Korrekturmassnahmen, die im Rahmen der BCM-Übungen oder Reviews festgelegt wurden. Gegebenenfalls werden Änderungen in diesem Dokument erfasst.

Sollte ein Ereignis eintreten, das zur Aktivierung des BCM führt, dann sollte **nach dem Vorfall** eine **Prüfung** vorgenommen werden – mit dem Ziel:

- Art und Grund des Vorfalls zu identifizieren
- Angemessenheit der Reaktion der Verwaltungsleitung zu bewerten
- Effizienz der Verwaltung beim Erreichen der Ziele für die Wiederherstellungszeit zu bewerten
- Eignung des BCM für die Vorbereitung der Mitarbeitenden auf den Vorfall zu bewerten
- Verbesserungen zur Übernahme im BCM zu identifizieren

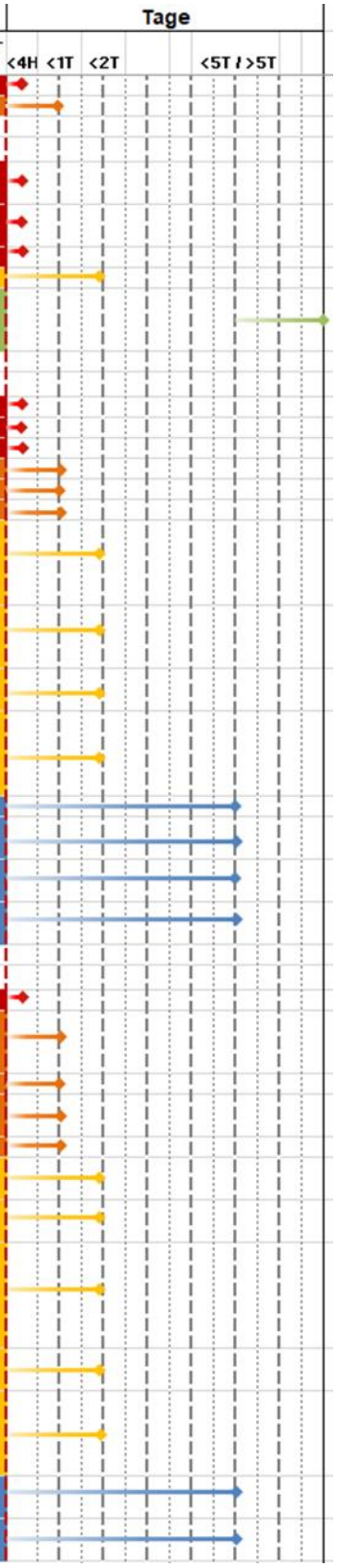
Die Prüfung nach einem BCM-Vorfall wird durch die/den BCM-Beauftragte:n eingeleitet.

7. INKRAFTTRETUNG

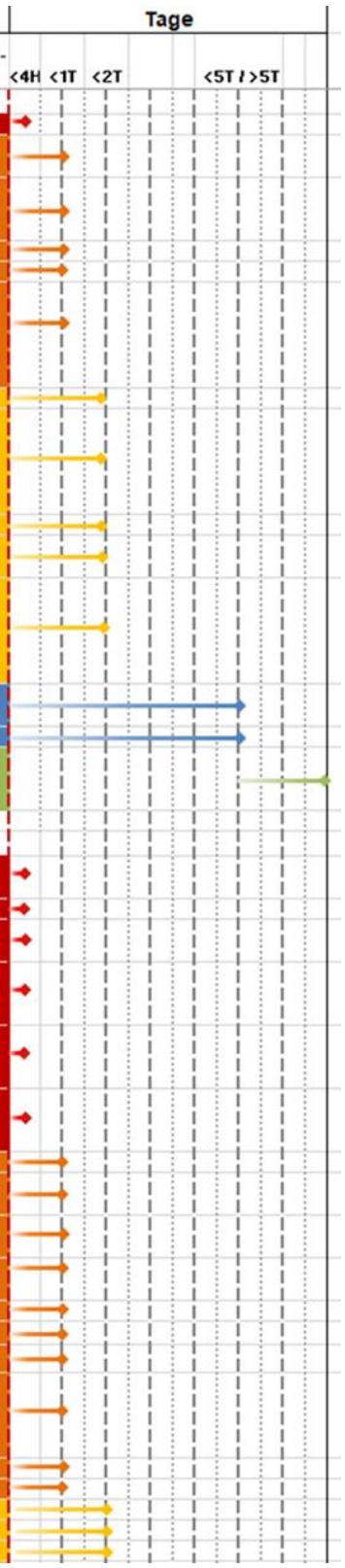
Dieses Konzept tritt mit dem Stadtratsbeschluss vom 25.03.2026 in Kraft.

ANHANG A: ÜBERSICHT DER SERVICES AUF DER ZEITACHSE

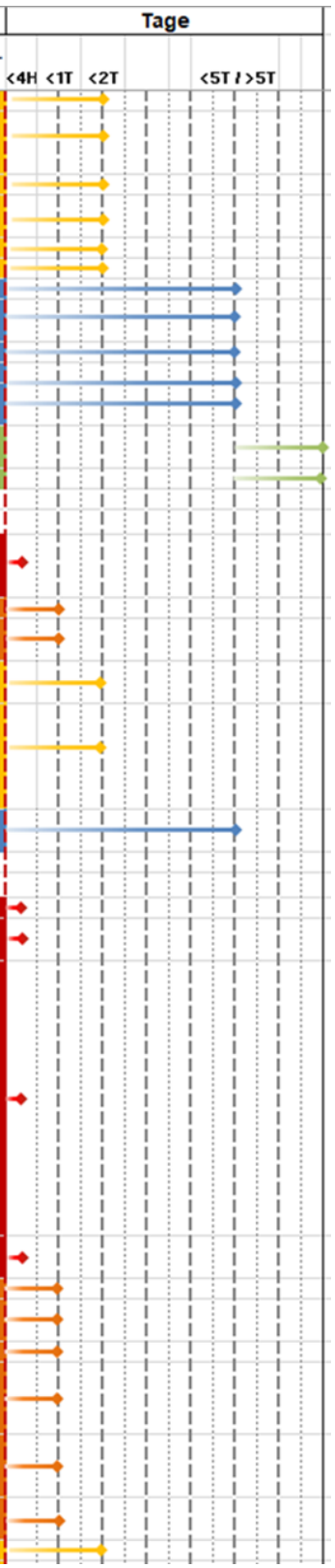
Dep./ Bereich	Service/Leistung	RTO	Klas-se
Alle Dep.	Interne Erreichbarkeit (Gleich für alle Bereiche)	< 4 h	A
Alle Dep.	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle Bereiche)	< 1 T	B
Stadtkanzlei			
Komm	Kom01 Externe Kommunikation Kom02 Interne Kommunikation	< 4 h	A
Kanz / Wahl / Absti	WaAb03 Auszählung der Abstimmung WaAb06 Zugang zu Räumlichkeiten (Auszähllokale, Superblock)	< 4 h	A
Stadtschreiber	StSchr01 SR-Entscheid erwirken	< 4 h	A
Stadtschreiber	StSchr02 Entscheid amtlich publizieren (amtliche Publikation)	< 2 T	C
Kanz / Wahl / Absti	WaAb01 Veröffentlichung von Publikationen WaAb02 Aufgebote der Wahlbüromitglieder WaAb04 Ergebnismeldung	> 5 T	E
DPR			
RechtsPf_BA	4.2 BA-03 Vollzug	< 4 h	A
Dep. Sek.	DKDSEK02 Kommiunikation DKD / Stadtpräsidium	< 4 h	A
Kultur	KUL03 BesucherInnen-Management	< 4 h	A
RechtsPf_FRA	FRA 03 Verhandlung	< 1 T	B
Dep. Sek.	DKDSEK01 Terminmanagement Stadtpräsidium	< 1 T	B
Kultur	KUL08 Personalmangement	< 1 T	B
Personalamt	01 PersA. Lohnbuchhaltung (SAP PIAS) 02 PersA. Zeitbewirtschaftung (PRESENTO/MOBILO/PROJEKTO/DISPO) 03 PersA. Bewerbungsmanagement REXX (Grundlage für stadtweite Rekrutierungen)	< 2 T	C
RechtsPf_BA	BA-01 Einleitungsverfahren Betreibung BA-02 Betreibungsauskunft BA-04 Rechnungsführung/Kasse	< 2 T	C
RechtsPf_FRA	FRA 01 Einleitung FRA 06 Kostenvorschuss	< 2 T	C
Kultur	KUL01 Gebäudemanagement KUL02 Werkmanagement Kunstverein KUL02 Werkmanagement Naturmuseum KUL03 Werkmanagement Münzkabinett	< 2 T	C
Personalamt	12 PersA. Elektronisches Personaldossier ERMS D.3	< 5 T	D
Dep. Sek.	DKDSEK03 Parlamentarische Vorstösse DKDSEK04 Rechtsmittelerfahren	< 5 T	D
RechtsPf_FRA	FRA 02 Durchführung Schlichtungsverfahren FRA 04 Abschluss	< 5 T	D
Kultur	KUL 04 Ausstellungsplanung / Eventplanung KUL 05 Digitale Projekteingabe für Projektbezogene Förderung	< 5 T	D
DBM			
TBA	TBA03/ASI01 Winterdienst	< 4 h	A
Dep. Sek.	BauSEK 01 Terminmanagement Departementsvorsteherin BauSEK 04 Rechtsmittelverfahren BauSEK 05 Kommunikation	< 1 T	B
TBA	TBA07/AEW01/ASI05 Gewässerunterhalt / Hochwasserschutz (Unterhalt)	< 1 T	B
BPA	04 BPA Baukontrolle (Bauinspektorat) 06 BPA Kanzlei (Empfang)	< 1 T	B
DPD_DBM	Payroll (Besoldung)	< 1 T	B
Dep. Sek.	BauSEK 02 Verfügungen BauSEK 03 SR-Geschäfte	< 2 T	C
AfS	06 AfS Instandhaltung/Unterhalt 07 AfS Telefon- und Empfangsdienst Sekr. AfS	< 2 T	C
TBA	TBA01/AVE01 Verkehrsmanagement (LSA, Ereignis) TBA05/ASI03 Unterhalt Fahrzeuge (Werkstatt) TBA06/ASI04 Betrieb Fahrzeuge (Strom, Benzin) TBA08/AEW02 Betrieb und Unterhalt Entwässersystem (Steuerung RRHB) TBA09/AES01 Entsorgungsdienst	< 2 T	C
BPA	03 BPA Bauinspektorat (Bewilligungsverfahren) 02 BPA Rechtsmittelverfahren (Rechtsdienst)	< 2 T	C
VA	VAW02 Bau- und Ingenieurvermessung VAW09 Betrieb Desktop-GIS VAW10 Betrieb WinWebGIS (Intranet-GIS) VAW13 Betrieb Geodatenpool inkl. Schnittstellen	< 2 T	C
BPA	05 BPA Energie und Technik (Ausfall) 07 BPA Brandschutz (Feuerpolizei)	< 5 T	D
VA	VAW04 Plan- und Datenausgabe VAW11 Betrieb Internet-Stadtplan	< 5 T	D



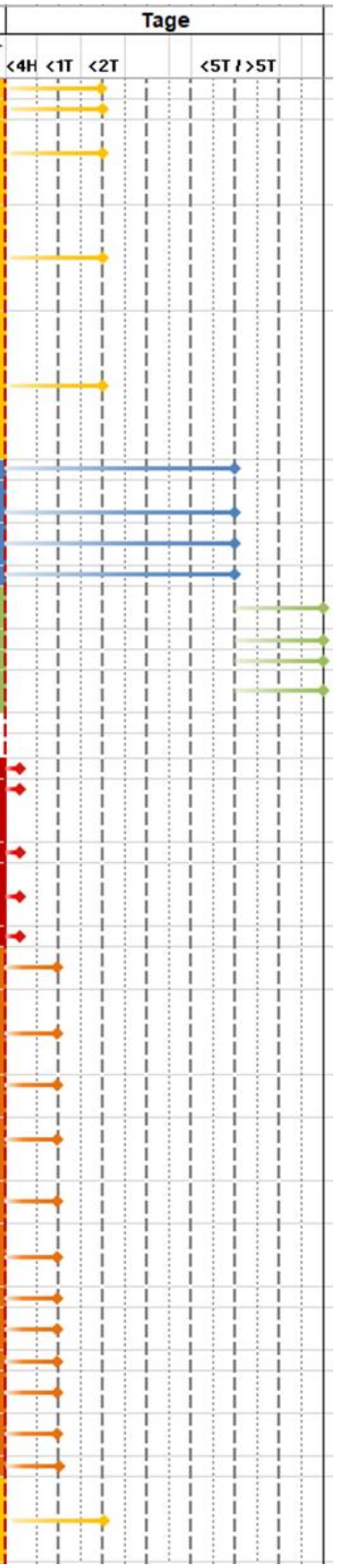
Dep./ Bereich	Service/Leistung	RTO	Klas-se
DFI			
DFI_IDW	IDW 17 Kommunikation (intern und extern)	< 4 h	A
DFI_StA	StA 03 Rechtsdienst: Fristrelevante Verfahren StA 04 Rechtsdienst: Schutz von Originalakten	< 1 T	B
DFI_Immo	Im02 Beschaffung von Räumen für Stadt Winterthur Im06 Empfang/Telefonie Superblock Im07 Post Service Center	< 1 T	B
Dep_Sek	DFISEK05 interne und externe Kommunikation	< 1 T	B
DFI_DPD	Payroll (Besoldung)	< 1 T	B
DFI_IDW	IDW 01 Engagement Management IDW 06 Service Continuity Management IDW 12 Availability & Capacity Management IDW 16 License Management IDW 20 Business Continuity Management	< 1 T	B
DFI_FA	FA-5 Bankzahlung/Kreditorenzahlung	< 2 T	C
DFI_StA	StA 06 Grundsteuern: Papierakten Dienstleistungszentrum (DLZ) StA 08 Scan Center: Ditalisierung Steuererklärungen für Gemeinden StA 09 Scan Center: Digitalisierung Belege für DSO StA 10 Kundschaftscenter: Kundinnen- Kundenbesuche StA 12 Kundschaftscenter: Wegzüge ins Ausland	< 2 T	C
DFI_Immo	Im01 Sicherstellung Immobilienbewirtschaftung	< 2 T	C
Dep_Sek	DFISEK04 Terminmanagement Departementsleitung DFISEK06 Verarbeitung Geschäfte DFI	< 2 T	C
DFI_IDW	IDW 03 Project Management IDW 07 Applikation Integration IDW 08 Cloud/Sourcing Integration IDW 11 Change Management IDW 13 Beschaffung	< 2 T	C
Dep_Sek	DFISEK01 Rechtsmittelverfahren DFISEK03 Parlamentarische Vorstösse	< 5 T	D
DFI_IDW	IDW 02 Kundenportal	< 5 T	D
DFI_FA	FA-1 Rechnungsabschluss FA-4 Budgeterstellung FA-7 Liquiditätsplanung	> 5 T	E
DSO			
PrevSuchtHilf	01 PräSu Abgabestelle OAT 04 PräSu Verpflegung Kollektivunterkünfte	< 4 h	A
SozVer	02 SoV Auszahlung ZL veranlassen	< 4 h	A
AP ImmoFM	03 ImmoFM Betrieb und Instandhaltung Gebäude 06 ImmoFM Zutritts- und Schliessmanagement	< 4 h	A
AP Altersz	01 AZ Betreuung und Pflege Bewohnende 02 AZ Verpflegung Bewohnende 11 AZ Pflegedokumentation	< 4 h	A
KESB	03 KESB Zutritt Gebäude und Archiv Räume sicherstellen 04 KESB Erreichbarkeit / Notfallnummer sicherstellen 06 KESB Posteingang	< 4 h	A
AP Bet_Spit	01 Spit Pflege Klienten 03 Spit CallCenter Kundendienst 06 Spit Materialanwendung	< 4 h	A
SozBer	01 SoB Wirtschaftliche Hilfe	< 1 T	B
BBS_BD	01 BBS BD Einkommens- und Vermögensverwaltung 03 BBS BD Fallaufnahme, wenn aufschiebende Wirkung entzogen wurde	< 1 T	B
AP Kommunik.	01 KomAS AP Telefonische Komunikation Angehörige/Bewohnende 03 KomAS AP Digitale Komunikation	< 1 T	B
AP FinITKoor	03 FIN/ITKoo Bearbeitung Kunden Mutation (Eintritt, Austritt, Verlegung) im Lobos und Perigon	< 1 T	B
KESB	01 KESB Massnahmenprüfung und Entscheide	< 1 T	B
AP Med_Fach	10 MedFa Beratung, Entwicklung und Koordination von Hygiene Fachthemen	< 1 T	B
AP Unt_Ent	11 UnEnt Beratung, Entwicklung und Koordination der Applikation careCoach	< 1 T	B
AP Bet_Spit	02 Spit Hauswirtschaftliche Leistungen 04 Spit Pflegedokumentation 07 Spit Mobilitätsanwendung 08 Spit Einsatzplanung	< 1 T	B
Dep_Sek	DSOSEK07 Kommunikation	< 1 T	B
DPD	DPD_DSO05 Zeiterfassung	< 1 T	B
PrevSuchtHilf	02 PräSu Anlaufstelle DAS	< 2 T	C
ArbeInt	02 ArInt Lohnzahlungen für TN Passage	< 2 T	C
AP Kommunik.	04 KomAS AP Warenverkauf	< 2 T	C



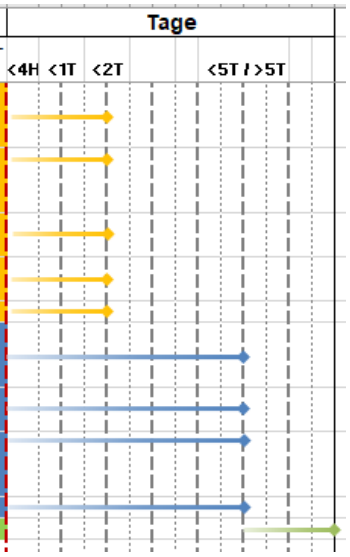
Dep./ Bereich	Service/Leistung	RTO	Klas-se
AP ImmoFM	04 ImmoFM Helpdesk & Auftragsmanagement	< 2 T	C
AP Alterz	05 AZ Reinigung 06 AZ Kundenberatung 10 AZ Materialbewirtschaftung	< 2 T	C
KESB	02 KESB Prüfung oder Regelung und Entscheide	< 2 T	C
AP Med_Fach	01 MedFa Ärztliche Behandlung, Betreuung und Beratung der Bewohnenden 09 MedFa Erstellen von RL, Weisungen und Standards für die Betreuung und Pflege	< 2 T	C
AP Pers_Abt	05 Pers AP Zeiterfassung	< 2 T	C
Dep_Sek	DSOSEK06 Terminmanagement Departementsvorsteher/in	< 2 T	C
BBS_BD	02 BBS BD elektronische und physische Post (Wahrung Fristen)	< 5 T	D
AP Altersz	08 AZ Dezentrale Wäscheaufbereitung (AZ) 09 AZ Zentrale Wäscheaufbereitung (ZWZ)	< 5 T	D
KESB	05 KESB Postausgang: Zustellung Entscheide an Verfahrensbeteiligte	< 5 T	D
AP Med_Fach	04 MedFa Therapeutische Behandlung, Betreuung und Beratung der Bewohnenden	< 5 T	D
Dep_Sek	DSOSEK01 Rechtsmittelverfahren DSOSEK09 Pflegefinanzierung (Anspruchsprüfung, Auszahlung)	< 5 T	D
AP Med_Fach	07 MedFa Beratung von Fachpersonen in komplexen pflegerischen Fachthemen 08 MedFa Koordination und Einsatz der PEX-Ressourcen	< 5 T	E
AP Unt_Ent	09 UntEnt Beratung, Entwicklung und Koordination EPD	< 5 T	E
DTB			
Stadtgrün	Best.Frieh.02 Todesfall Überführung (extern) Best.Frieh.03 Aufbahrung Wild.Brud.01 Tierpflege und Fütterung	< 4 h	A
Dep_Sek	DTBSek04 Kommunikation (inkl. Bürgerbriefe)	< 1 T	B
Stadtgrün	Siedl.02 Gewährleistung Verkehrssicherheit öffentlicher Baumbestand Best.Frieh.01 Todesfallabwicklung administrativ und zivilstandsrechtlich	< 1 T	B
Dep_Sek	DTBSek02 Rechtsdienst (inkl. Rechtsmittelverfahren) DTBSek05 Terminmanagement SR	< 2 T	C
Stadtgrün	Wal.Lan.02 Holzschnitzel bereitstellen und liefern (ausgelagert an externen Dienstleister) Best.Frieh.04 Kremation Best.Frieh.05 Beisetzung auf Winterthurer Friedhof Wild.Brud.02 Anlagenpflege und Reinigung Wildpark	< 2 T	C
Dep_Sek	DTBSek01 Koordination Geschäfte DTB (Stadtrat, Bereiche, andere Departemente)	< 5 T	D
DSU			
DSU_MZ	MZ10 Eheschliessung / EgP ZA	< 4 h	A
DSU_UGS	UGS12 Zutrittsprozess UGS18 Ausserordentliche Schliessung des Gebäude	< 4 h	A
DSU_StaPo	3.1 StaPo09 Interne Kommunikation 3.2 StaPo10 Externe Kommunikation 3.3 StaPo13 Nachrichten 3.4 StaPo15 Einsatzführung 3.5 StaPo16 Fallinitialisierung 3.6 StaPo18 Alarmdispositive 3.7 StaPo24 Sicherheitspolizeiliche Kontrollen 3.8 StaPo32 Sicherheitspolizeiliche Intervention 3.9 StaPo33 Verkehrspolizeiliche Intervention 3.10 StaPo35 Arrestantenhandling 3.11 StaPo38 Fallbearbeitung 3.12 StaPo54 Betrieb und Instandhaltung Gebäude 3.13 StaPo66 IT-Support	< 4 h	A
DSU_SIW	SIW03 Einsatzpesonal SIW12 Einsatzlogistik	< 4 h	A
DSU_SRA	SRA02 Telefon und Empfangsdienst	< 1 T	B
DSU_DEPSEK	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche DSU SEK07 Kommunikation	< 1 T	B
DSU_DPD	DSU PD08 Zeiterfassung	< 1T	B
DSU_MZ	MZ 26 Erreichbarkeit Empfangdienst / Telefon MZ27 Stimmregister - Wahlen und Abstimmungen EK (briefliche Abstimmung) MZ28 Stimmregister - Wahlen und Abstimmungen EK (vorzeitige Abstimmung)	< 1T	B
DSU_StaPo	StaPo37 Erhebung Beweise StaPo56 Zutritts und Schliessmanagement StaPo60 Flotte	< 1T	B
DSU_SIW	SIW06 Alarmierung SIW19 Strom	< 1T	B
DSU_SRA	SRA01 Erstellung / Versand Verfügungen	< 2 T	C



Dep./ Bereich	Service/Leistung	RTO	Klas-se
DSU_DEPSEK	DSU SEK06 Terminmanagement Departementsvorsteher/in	< 2 T	C
DSU_DPD	DSU PD02 fristgerechte Lohnauszahlung	< 2 T	C
DSU_MZ	MZ05 Stimmregister - Wahlen und Abstimmungen EK (Aufbereitung Stimmrechtsausweise) MZ14 Geburten ZA MZ 19Todesfall ZA	< 2 T	C
DSU_StaPo	StaPo14 Einsatzplanung StaPo27 Verwaltungspolizeiliche Bewilligungen StaPo31 Kriminalpolizeiliche Intervention StaPo34 Verwaltungspolizeiliche Invervention StaPo36 Zwangsmassnahmen	< 2 T	C
DSU_SIW	4.7 SIW01 Geschäftsleitung inkl Einsatz 4.8 SIW02 Einsatzleitende 4.9 SIW07 Einsatzunterstützung 4.10 SIW09 Einsatzzentrale SIW 4.11 SIW13 Einsatzmaterial 4.12 SIW16 Gebäude 4.13 SIW18 Wartung und Unterhalt	< 2 T	C
DSU_SRA	SRA05 Beschwerden Management	< 5 T	D
DSU_DEPSEK	DSU SEK01 Rechtsmittelverfahren DSU SEK03 Parlamentarische Vorstösse	< 5 T	D
DSU_StaPo	StaPo20 Fahndung StaPo59 Materialbewirtschaftung	< 5 T	D
DSU_SIW	SIW08 Information & Kommunikation	< 5 T	D
DSU_SRA	SRA03 Inkasso und Vollzug SRA04 Stellung Debitorenrechnung	> 5 T	E
DSU_UGS	UGS15 Technische Sicherheitseinrichtungen	> 5 T	E
DSU_StaPo	Stapo22 Bedrohungsmanagement	> 5 T	E
DSU_SIW	SIW25 Ausbildung Zivilschutz SIW26 Ausbildung Feuerwehr	> 5 T	E
DSS			
Schulamt / Schulpfl. / Schulbetr.	ScBe_01 Unterricht	< 4 h	A
Schulamt / Therap. / Schulsozialarb. / Schulpsy. Di.	Päd_Ber05 Kindesschutzmassnahmen	< 4 h	A
Schulamt / Sondersch.	SonSch_03 Verpflegung	< 4 h	A
Fam. und Betreu.	FaBe01 Prozess Regelbetreuung SchuBe FaBe02 Prozess Ferienbetreuung FaBe06 Prozess wohnen und betreuen im Kinder- und Jugendheim Oberi	< 4 h	A
Infrastruktur Hausw.	CHW_Infr 01 Betrieb Schulweghilfe	< 4 h	A
Schulamt / Berufsbi.	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle) BeBi07 Maschinenpark inkl. Unterrichts IT	< 1 T	B
Dep_Sek	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle Dep.) DSSSEK02 - Terminkoordination Departementsleitung DSSSEK05 - Krisenmanagement DSSSEK10 - Kommunikation	< 1 T	B
Schulamt / Schulver., Kanzlei / Schulpf.	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle Dep.)	< 1 T	B
Schulamt / Therap. / Schulsozialarb. / Schulpsy. Di.	4.3 Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle) Päd_Ber02 Beratung durch SSA	< 1 T	B
Schulamt / Schulärztlicher Dienst	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle) ScSu_Ge05 Verhütung und Bekämpfung übertragbarer Krankheiten (SAD)	< 1 T	B
Schulamt / Sondersch.	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle Dep.) SonSch_01 Schulunterricht SonSch_04 Disposition des Schultransports (Behindertengerechter Transport)	< 1 T	B
Dezentraler Personaldi.	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle Dep.)	< 1 T	B
Fam. und Betreu.	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle Dep.) FaBe03 Prozess Mittagstisch Sek	< 1 T	B
Sportamt	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche	< 1 T	B
Infrastruktur Hausw.	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche (Gleich für alle CHW_Infr 06 Wintertdienst	< 1 T	B
Infrastruktur ELW	Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche ELW_Infr 03 Warenauslieferung	< 1 T	B
Infrastruktur Schu::Com	4.2 Erweiterte Erreichbarkeit alle Bereiche	< 1 T	B
Schulamt / Berufsbi.	BeBi04 Management Profil. (Führung, Organisation, Administration) BeBi05 Werkstattunterricht MSW BeBi08 Gebäudeunterhalt MSW BeBi09 Management MSW (Führung, Organisation, Administration)	< 2 T	C



Dep./ Bereich	Service/Leistung	RTO	Klas-se
Schulamt / Schulver., Kanzlei / Schulpf.	Verw_Kanzn01 Bearbeitung von Zu- und Wegzügen Schüler:innen Verw_Kanzn02 Organisation Schüler:innentransport Verw_Kanzn03 Schuljahresplanung (Eintritt/Übertritt Schüler:innen)	< 2 T	C
Schulamt / Therap. / Schulsozialarb. / Schulpsy. Di.	Päd_Ber01 Durchführung Therapien	< 2 T	C
Dez. Pers.Di.	DSSPD01 Fristgerechte Lohnzahlung DSSPD07 Zeiterfassung	< 2 T	C
Infrastruktur Schu::Com	SCHA_Infr_01 Betrieb Systemrelevante Software für die Schulen (SCHU:COM) SCHA_Infr_02 Betrieb Tablets und Notebooks Schulen	< 2 T	C
Sportamt	SpA01 Betrieb Sportanlagen	< 2 T	C
Dep_Sek	DSSSEK03 - Parlamentarische Vorstösse DSSSEK06 - Rechtsberatung DSSSEK07 - Rechtsmittelverfahren	< 5 T	D
Infrastruktur Hausw.	4.5 CHW_Infr 02 Sicherheitsrelevante Beschädigung an einem fest verbauten Gewerk	< 5 T	D
Schulamt / Therap. / Schulsozialarb. / Schulpsy. Di.	Päd_Ber03 Abklärungen SPD	< 5 T	D
Sportamt	SpA04 Baulicher Unterhalt Sportanlagen	< 5 T	D
Sportamt	SpA03 Belegungen Sportanlagen	> 5T	E



ANHANG B: ÜBERSICHT DER WIEDERHERSTELLUNGSPLÄNE

Im Rahmen der aktuellen Business-Continuity-Pläne wurden für die in Anhang A aufgeführten betriebskritischen Services/Dienstleistungen der Stadtverwaltung pro Bereich Wiederherstellungspläne erstellt. Diese unten aufgeführten Wiederherstellungspläne wurden von den zuständigen Bereichsleitenden genehmigt, unterzeichnet und vervollständigen als Beilage das BCM-Konzept.

Departement DPR

- Wiederherstellungsplan Amt für Kultur, Version 1.0 vom 19.08.2025
- Wiederherstellungsplan Personalamt, Version 1.0 vom 04.10.2024
- Wiederherstellungsplan Rechtspflege Stadtammann- und Betreibungsämter, Version 1.0 vom 18.01.2024
- Wiederherstellungsplan Rechtspflege Friedensrichteramt, Version 1.0 vom 29.04.2024
- Wiederherstellungsplan Dep. Sekretariat DPR, Version 1.0 vom 16.01.2026

Departement DBM

- Wiederherstellungsplan Amt für Baubewilligungen, Version 1.0 vom 22.08.2024
- Wiederherstellungsplan Amt für Städtebau, Version 1.0 vom 31.03.2025
- Wiederherstellungsplan Dezentrale Personaldienste DBM, Version 1.0 vom 28.02.2025
- Wiederherstellungsplan Geomatik- und Vermessungsamt, Version 1.0 vom 10.01.2025
- Wiederherstellungsplan Dep. Sekretariat DBM, Version 1.0 vom 13.03.2024
- Wiederherstellungsplan Tiefbauamt, Version 1.0 vom 21.02.2025

Departement DFI

- Wiederherstellungsplan Dezentrale Personaldienste DFI, Version 1.0 vom 30.07.2025
- Wiederherstellungsplan Finanzamt, Version 1.0 vom 25.01.2024
- Wiederherstellungsplan Immobilien, Version 1.0 vom 21.10.2025
- Wiederherstellungspläne Informatikdienste:
  - Kommunikation, Version 1.0 vom 17.01.2025
  - Engagement Management, Version 1.0 vom 20.12.2024
  - Service Continuity Management, Version 1.0 vom 10.01.2025
  - Availability Capacity Mangement, Version 1.0 vom 10.01.2025
  - Licence Management, Version 1.0 vom 01.01.2025
  - Business Continuity Management, Version 1.0 vom 10.01.2025
  - Projekt Management,Version 1.0 vom 01.01.2025
  - Application Integration Cyber Angriff, Version 1.0 vom 01.01.2025
  - Application Integration Personalausfall, Version 1.0 vom 01.01.2025
  - Cloud Sourcing Integration, Version 1.0 vom 01.01.2025
  - Change Management, Version 1.0 vom 10.01.2025
  - Beschaffung, Version 1.0 vom 20.12.2024
  - Kundenportal, Version 1.0 vom 06.12.2024
- Wiederherstellungsplan Dep. Sekretariat DFI, Version 1.0 vom 08.03.2024
- Wiederherstellungsplan Steueramt, Version 1.0 vom 25.01.2024

Departement DSU

- Wiederherstellungsplan Dezentrale Personaldienste DSU, Version 1.0 vom 18.12.2024
- Wiederherstellungsplan Melde- und Zivilstandswesen, Version 1.0 vom 14.09.2023
- Wiederherstellungsplan Dep. Sekretariat DSU, Version 1.0 vom 22.10.2025
- Wiederherstellungsplan Schutz & Intervention, Version 1.0 vom 27.03.2024
- Wiederherstellungsplan Stadtrichteramt, Version 1.0 vom 24.01.2024
- Wiederherstellungsplan Stadtpolizei, Version 1.0 vom 06.12.2024
- Wiederherstellungsplan Umwelt- und Gesundheitsschutz, Version 1.0 vom 30.07.2025

Departement DSO

- Wiederherstellungsplan Dep. Sekretariat DSO, Version 1.0 vom 16.10.2024
- Wiederherstellungsplan SD, Prävention- und Suchthilfe, Version 1.0 vom 14.03.2024
- Wiederherstellungsplan SD, Berufsbeistandschaft und Betreuungsdienst, Version 1.0 vom 14.03.2024
- Wiederherstellungsplan SD, Sozialberatung, Version 1.0 vom 14.03.2024
- Wiederherstellungsplan SD, Sozialversicherung, Version 1.0 vom 30.10.2023
- Wiederherstellungsplan SD, Arbeitsintegration Winterthur, Version 1.0 vom 14.03.2024
- Wiederherstellungsplan AP, Kommunikation, Version 1.0 vom 11.09.2024
- Wiederherstellungsplan AP, Immobilien und Facility Management, Version 1.0 vom 11.09.2024
- Wiederherstellungsplan AP, Alterszentren, Version 1.0 vom 01.03.2024
- Wiederherstellungsplan AP. Betriebe Spitex, Version 1.0 vom 01.03.2024
- Wiederherstellungsplan AP, Personalabteilung, Version 1.0 vom 30.08.2024
- Wiederherstellungsplan AP, Unternehmensentwicklung, Version 1.0 vom 23.08.2024
- Wiederherstellungsplan AP, Finanzen und Informatikkoordination, Version 1.0 vom 06.05.2024
- Wiederherstellungsplan AP, Interprofessioneller Medizinischer Fachdienst, Version 1.0 vom 11.09.2024
- Wiederherstellungsplan KESB, Version 2.0 vom 15.11.2024

Departement DSS

- Wiederherstellungsplan Dezentraler Personaldienst DSS, Version 1.0 vom 01.01.2025
- Wiederherstellungsplan Familie und Betreuung, Version 1.0 vom 28.11.2025
- Wiederherstellungspläne Infrastruktur, je ein Plan für ELW, Hauswartungen und Schu::Com, Versionen 1.0 vom 30.09.2025
- Wiederherstellungspläne Schulamt:,
  - Berufsbildung MSW, Version 1.0 vom 22.10.2025
  - Berufsbildung Profil, Version 1.0 vom 02.06.2025
  - Schulverwaltung, Kanzlei Schulpflege, Version 1.0 vom 08.05.2025
  - Pädagogik und Beratung, Version 1.0 vom 04.07.2025
  - Schulärztlicher Dienst, Version 1.0 vom 17.06.2025
  - Schulpflege / Schulbetrieb, Version 1.0 vom 06.06.2025
  - Sonderschule Kleingruppenschule, Version 1.0 vom 04.07.2025
  - Sonderschule Maurerschule, Version 1.0 vom 04.07.2025
  - Sonderschule Michaelschule, Version 1.0 vom 04.07.2025
- Wiederherstellungsplan Dep. Sekretariat DSS, Version 1.0 vom 16.10.2025

- Wiederherstellungsplan Sportamt DSS, Version 1.0 vom 30.01.2025

Departement DTB

- Wiederherstellungsplan Dep. Sekretariat DTB, Version 1.0 vom 17.01.2025
- Wiederherstellungsplan Stadtgrün, Version 1.0 vom 30.01.2025

Stadtkanzlei

- Wiederherstellungsplan Kanzlei-Koordination / Wahlen u. Abstimmungen, Version 1.0 25.11.2025
- Wiederherstellungsplan Kommunikation, Version 1.0 vom 23.09.2024
- Wiederherstellungsplan Stadtschreiber, Version 1.0 25.11.2025

ANHANG C: GLOSSAR

Business Continuity Management, BCM (Betriebliches Kontinuitätsmanagement)

Ganzheitliche Führungstätigkeit, die Risiken (und ihre Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse) identifiziert, Gegenmassnahmen plant und diese im Notfall einsetzt

BCM-Lebenszyklus
Schematische Ordnung verschiedener Phasen, die das BCM in einen kontinuierlichen Prozess einbinden

BCM-Konzept
Strategische Vorgabe auf der Basis von Handlungsoptionen, die sich aus Risikobeurteilung und Business-Impact-Analyse ergeben und einer Kosten-Nutzen-Analyse unterzogen werden

Business-Impact-Analyse
Analyse der möglichen Auswirkungen (finanziell/immateriell) eines betriebskritischen Ereignisses auf den ordentlichen Geschäftsbetrieb

DFS (Departementsführungsstab)
Der Departementsführungsstab ist zuständig für das Krisenmanagement im eigenen Departement.

Infrastruktur (betriebliche Infrastruktur)
Oberbegriff für technische Vorrichtungen, Hilfsmittel und Anlagen, die das Kerngeschäft des Unternehmens ermöglichen

Krise
Eine Krise ist eine unerwartete, kritische Situation, die den normalen Ablauf stark beeinträchtigt und sofortiges, entschlossenes Handeln erfordert.

Krisenmanagement
Vorkehrungen und organisatorische Massnahmen zur Bewältigung einer Krise

Krisenreaktion
Massnahmen unmittelbar nach Erkennen einer Krise, Sofortmassnahmen; Vorbereitung des Wiederanlaufs

MSL (Minimum Service Level)
Mindestleistungsumfang der vergleichsweise schnell wieder zur Verfügung stehen muss (z. B. Kommunikation)

MTPD (Maximum tolerable Period of Disruption)
Maximal akzeptabler Zeitraum eines Serviceausfalls – gemessen vom Beginn einer Unterbrechung bis zur erfolgten Wiederherstellung der vollen Funktionalität des Services (in Form eines Notbetriebs)

Notbetrieb
Zeitlich begrenzter Betrieb mit eingeschränkter Kapazität und eingeschränkten Ressourcen

RPO (Recovery Point Objective)
«Recovery Point Objective» (Wiederherstellungspunktziel) definiert die Zeitspanne, während der ein Datenverlust akzeptabel ist, ohne dass dies zu schwerwiegenden Auswirkungen auf das Unternehmen führt

RTO (Recovery Time Objective)
Zeitliche Zielvorgabe für die Wiederherstellung

- des minimalen Servicelevels (RTO_M)
- des Notbetriebs (RTO_N)

SFO (Städtische Krisenführungsorganisation Winterthur)
Die Städtische Krisenführungsorganisation Winterthur (SFO) ist das Führungsorgan des Stadtrats bei Krisen und Katastrophen.

Sofortmassnahmen
Unmittelbar erforderliche Massnahmen, beispielsweise Retten, Löschen, Bergen

Wiederherstellungspläne (BCP)
Wiederherstellungspläne im BCM sind strukturierte Anleitungen, die festlegen, wie die Verwaltung nach einer Störung seine kritischen Prozesse schnell wieder funktionsfähig macht.