

# Das Räderwerk im Hintergrund

Autor(en): **Sartorius, Matthias**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **ASMZ : Sicherheit Schweiz : Allgemeine schweizerische  
Militärzeitschrift**

Band (Jahr): **182 (2016)**

Heft 10

PDF erstellt am: **05.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-630311>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Das Räderwerk im Hintergrund

Sie ist Dreh- und Angelpunkt, wenn es um Dienstleistungen für die Informatik und Kommunikationstechnologie (IKT) sowie die elektronischen Operationen in der Armee geht: Die Abteilung FU Führung und Unterstützung (FUFU), die im Rahmen der Weiterentwicklung der Führungsunterstützungsbasis (FUB) geschaffen worden ist. Sie steuert und überwacht die gesamten Leistungen, welche die FUB erbringt. Daneben sorgt FUFU auch dafür, dass die betriebliche Sicherheit gewährleistet ist.

Matthias Sartorius

«Für eine sichere und leistungsfähige FUB». Mit diesem kurzen Leitspruch lässt sich das Aufgabenspektrum von FUFU treffend zusammenfassen. Die detaillierte Beschreibung, was die Abteilung alles tut, nimmt wesentlich mehr Raum ein. Es ist eine breite Palette an Aufträgen, für welche FUFU verantwortlich zeichnet: Sie steuert und überwacht in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen die *gesamte Leistungserbringung der FUB*. Diese reicht von der Triage (Geschäfts- und Auftragsmanagement) über die Schnittstelle zur Beschaffung und dem Vor-Ort-Support für die IKT-Infrastruktur bis hin zur operativen Sicherheit und dem Monitoring der Datenströme in den Netzen des VBS sowie im Cyber-Raum.

## Bindeglied zu den Leistungsbezügern

FUFU funktioniert als eigentliches Bindeglied zwischen der FUB als Leistungserbringerin für die IKT sowie die elektronischen Operationen und den Leistungsbezügern in der Armee ebenso wie im Departement VBS. Mit dieser zentralen An-

lauf-, Koordinations- und Betreuungsstelle für die Leistungsbezüger sorgt die FUB dafür, dass die Leistungserbringung effizient, effektiv und insbesondere gemäss den mit den Leistungsbezügern abgeschlossenen Service Level Agreements erfolgt.

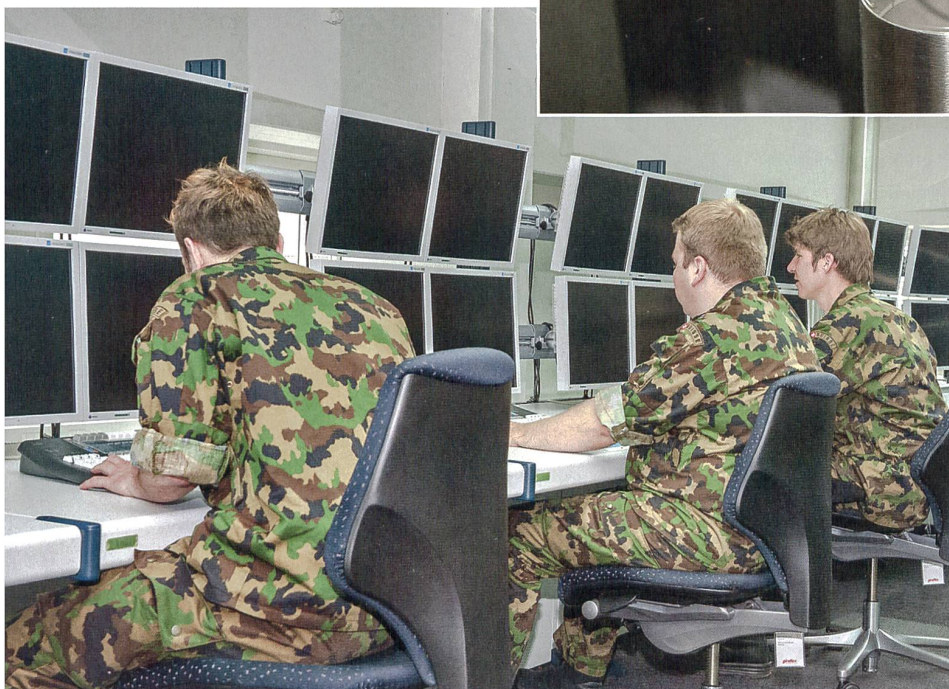
Grob zusammengefasst, kümmert sich FUFU um drei Geschäftsbereiche. Zum

ersten plant, steuert und überwacht die Abteilung die gesamte Leistungserbringung der FUB, dies in enger Abstimmung mit den Fachbereichen. Diese sind verantwortlich für Netze und Infrastruktur, Plattformen, Anwendungen, die Planung, Projekte und Erneuerungen der Infrastrukturen sowie die elektronischen Operationen. Durch die systematische Auswertung der Leistungser-

bringung anhand von klar definierten Parametern kann FUFU zuverlässig Hinweise geben und Beiträge liefern zur kontinuierlichen Optimierung der Produkte und Dienstleistungen.

Zum zweiten stellt FUFU durch den engen und direkten Kontakt zu den Leistungsbezügern eine hohe *Leistungsbezüger-Zufriedenheit* sicher. Darunter fällt auch die Betreuung des Beschwerden-Managements. Wer seinen «Kunden» nahe ist, kennt sie besser. Die Anliegen der Leistungsbezüger können systematisch analysiert und besprochen werden mit dem Ziel, die Bedürfnisse bestmöglich zu er-

Pflege und Unterhalt des Badgewesens (PKI).



Überwachung durch die Milizkomponente.

füllen, dies allerdings immer unter Berücksichtigung der Effizienz und Effektivität von in Frage kommenden Lösungen.

Zum dritten gewährleistet FUFU die *Systemsicherheit* – wozu auch die Überwachung von Netzen und das Erkennen von Unregelmässigkeiten im Cyber-Raum gehören –, das Zutritts- und das Berechtigungswesen sowie die Personensicherheitsüberprüfung. Dadurch liefert die Abteilung einen wesentlichen Beitrag an die betriebliche Sicherheit und damit die Leistungsfähigkeit der Systeme und Applikationen in der normalen, aber auch für die ausserordentliche Lage.

### Sechs unterschiedliche Fachbereiche

Organisatorisch ist FUFU in sechs Fachbereiche (Sektionen) aufgeteilt. Nachfolgend eine kurze Übersicht über deren Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

#### FU Führung

FU Führung betreibt mit der Triage (Geschäfts- und Auftragsmanagement) die zentrale Anlaufstelle für die Leistungsbezüger in der FUB. Im Führungszentrum (Fhr Zen) werden militärische Übungen und Einsätze geplant, koordiniert und geführt. Das Fhr Zen ist die Schnittstelle zwischen den zivilen und militärischen Elementen in der FUB. Das Service Level Management erstellt den Angebots-Katalog der FUB mit den für die Leistungsbezüger verfügbaren Services/Produkten sowie das Service Level Reporting. Im Service Control Center wird die Leistungserbringung der FUB auf der Ebene Service überwacht und in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen sichergestellt.

#### Leistungsbezüger-Betreuung

Die Leistungsbezüger-Betreuung ist das «Gesicht» der FUB für die Leistungsbezüger. Der Bereich verantwortet die Beziehungen und die Zusammenarbeit mit den Leistungsbezügern und damit am Schluss auch deren Zufriedenheit mit den Produkten, die sie nutzen. Die Beziehungen werden über den persönlichen Kontakt und spezifische Informations- und Erfahrungsaustausch-Anlässe sichergestellt. Die Zufriedenheit wird anhand von Reportings ermittelt und durch daraus abgeleitete Massnahmen kontinuierlich verbessert.

#### Lieferanten-Management

Das Lieferantenmanagement ist innerhalb der FUB die zentrale Koordinations-

### Anruf auf Hotline 52222 – was geschieht dann?

Treten an einem Arbeitsplatz des VBS Anwendungsprobleme oder Störungen auf, so wählen die Mitarbeitenden telefonisch die interne Hotline-Kurznummer 52222 und es startet folgender Prozess:

- Gespräch zwischen Hotline-Fachperson und Mitarbeiter: Versuch, das Problem telefonisch zu lösen;
- Falls erfolglos: Einsicht mittels Fernzugriff auf Bildschirm des Mitarbeitenden; Versuch, das Problem online zu beheben;
- 75% aller Störungen lassen sich auf diese Weise erfolgreich beseitigen; dies ist im Quervergleich ein sehr guter Wert;
- Je nach Art der Störung wird ein Einsatz vor Ort geplant oder das sogenannte «Ticket» an einen internen Fachspezialisten weitergeleitet;
- Kommissionierung des nötigen Austauschmaterials in Thun, Bereitstellung in Norm-Boxen für den Versand;

- Bis spätestens 18.00 Uhr: Übergabe der Boxen an die Post, Weiterleitung während der Nacht;
- Gegen Morgen: Auslieferung der Boxen durch die Post direkt in das Dienstfahrzeug des FUB-Technikers;
- Der FUB-Techniker erhält bei Dienstbeginn auf seinem Notebook alle nötigen Tagesinformationen;
- Welcher Kunde ist wo zu bedienen und welches Problem ist zu lösen? Das nötige Material befindet sich bereits im Fahrzeug;
- Bei Arbeitsende des Technikers wird das defekte Material in die Boxen verpackt und der Post übergeben;
- Die Boxen treffen am folgenden Morgen durch die Post bei der FUB in Thun ein; das defekte Material wird nach Möglichkeit repariert.

Quelle: Aufzeichnung ASMZ aufgrund eines Informationsanlasses vom 8. Juni 2016 in Thun.

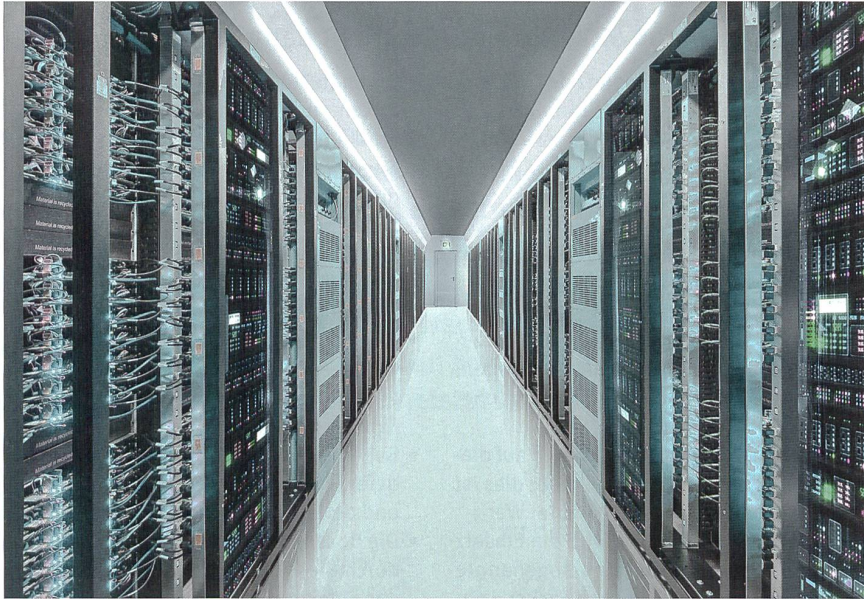
stelle für die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen. Dazu gehört die Beratung aller Fachstellen in Beschaffungsfragen und die Begleitung des Offerten- und Vertragswesens. Weiter ist der Fachbereich dafür zuständig, dass die Mitarbeitenden der FUB mit der notwendigen Infrastruktur ausgerüstet sind, die sie für die Ausübung ihrer täglichen Arbeit benötigen.

#### Support vor Ort.



#### Nutzer- und Vor-Ort-Unterstützung

Das dezentrale Standortkonzept ermöglicht diesem Fachbereich, bei IKT-Problemen oder -Störungen den Leistungsbezügern in der ganzen Schweiz innerhalb kurzer Zeit einen Vor-Ort-Service anzubieten. Dazu wird ein Dispatch- und Service-Desk als zentrale Ansprechstelle betrieben. Daneben gehören auch die Installation und Lieferung der Verwaltungsinformatik sowie der mi-



Support zugunsten der Rechenzentren.

litärischen IT-Umgebung im VBS zum Kerngeschäft. Auf den Militärflugplätzen ist der Fachbereich verantwortlich für den Betrieb der IKT-Infrastruktur. Weiter

### Aufgaben der FUB

Die Führungsunterstützungsbasis (FUB) erbringt im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) Leistungen für das VBS. Sie stellt die Büroautomation, Fachanwendungen sowie Informations- und Kommunikationssysteme bereit, hält diese in Stand und unterstützt die Benutzer in der Anwendung. Zudem ist die FUB das Kompetenzzentrum für ERP-Anwendungen (Enterprise Resource Planning) im VBS. Weiter wirkt die FUB als Zentrum für elektronische Operationen, das heisst Abwehr von Angriffen aus dem Cyber-Raum, die elektronische Kriegführung und die Kryptologie.

Die FUB ist mit ihren Kommunikationsmitteln und elektronischen Operationen dafür besorgt, dass die Schweizer Armee in allen Lagen einsatzfähig ist: Im Normalfall, in Krisen, Katastrophen und Konflikten. Dafür betreibt die FUB ein unabhängig funktionierendes Kommunikationsnetz, das den sicheren Austausch von Daten jeder Art ermöglicht. Die Speicherung der Daten erfolgt in speziell gesicherten Rechenzentren, die baulich gegen äussere Einflüsse geschützt sind. Für Anwendungsprobleme und Störungen unterhält sie einen Servicedienst.

Quelle: FUB

erstellt und verwaltet er alle PKI-Karten für den Bereich Verteidigung.

### Operative Sicherheit

Sie unterstützt Kader und Mitarbeitende der FUB bei der Erfüllung der Sicherheitsanforderungen in den Bereichen Informationsschutz, Datenschutz, Informatiksicherheit, Personensicherheit, Objektschutz sowie Raum und Umwelt. Die Operative Sicherheit stellt mit transparenten Prozess- und Tätigkeitsdefinitionen sicher, dass die Sicherheitsanforderungen in normalen sowie ausserordentlichen Lagen umgesetzt werden.

### milCERT

milCERT (military Computer Emergency Response Team) ist verantwortlich für die Überwachung und Erkennung von Cyber-Unregelmässigkeiten und -Angriffen auf IKT-Systeme im VBS und insbesondere in der Armee. Um diese Aufgaben wahrzunehmen, koordiniert milCERT die IKT-Sicherheitsvorfälle im VBS, löst die notwendigen Gegenmassnahmen aus und erbringt die Grundleistung der forensischen Aktivitäten des VBS. Dazu arbeitet milCERT eng mit den zivilen oder militärischen IKT-Sicherheitsorganen in der Bundesverwaltung, in der Schweiz oder im Ausland zusammen.

### Führungsunterstützungsbasis FUB – Zahlen und Fakten

- 800 Mitarbeitende (95% zivil)
- 150 Standorte
- 50 000 Hotline-Leistungen pro Jahr
- 5 000 Software-Updates pro Jahr

#### Betreute Technik:

- 19 000 Informatik-Arbeitsplätze
- 50 000 PKI-Karten (Public-Key-Infrastructure)
- 5 500 Drucker
- 2 000 Handys
- 1 600 Server
- 1 900 km Glasfaserkabel
- 600 Software-Pakete
- 300 Fachanwendungen

Quelle: FUB

### Führungsfähigkeit sicherstellen

Durch ihre vielschichtigen Dienstleistungen und Aktivitäten trägt FUFU wesentlich dazu bei, dass die FUB in der Lage ist, die IKT-Leistungen zugunsten



Betrieb und Unterhalt von MALS.

Bilder: VBS

des VBS zu erbringen und ihren Kernauftrag zu erfüllen: Die Führungsfähigkeit der Schweizer Armee in allen Lagen zum Schutz von Land und Leuten sicherzustellen. ■



Oberst i Gst  
Matthias Sartorius  
C FU Führung und  
Unterstützung (FUFU)  
FUB  
4710 Balsthal