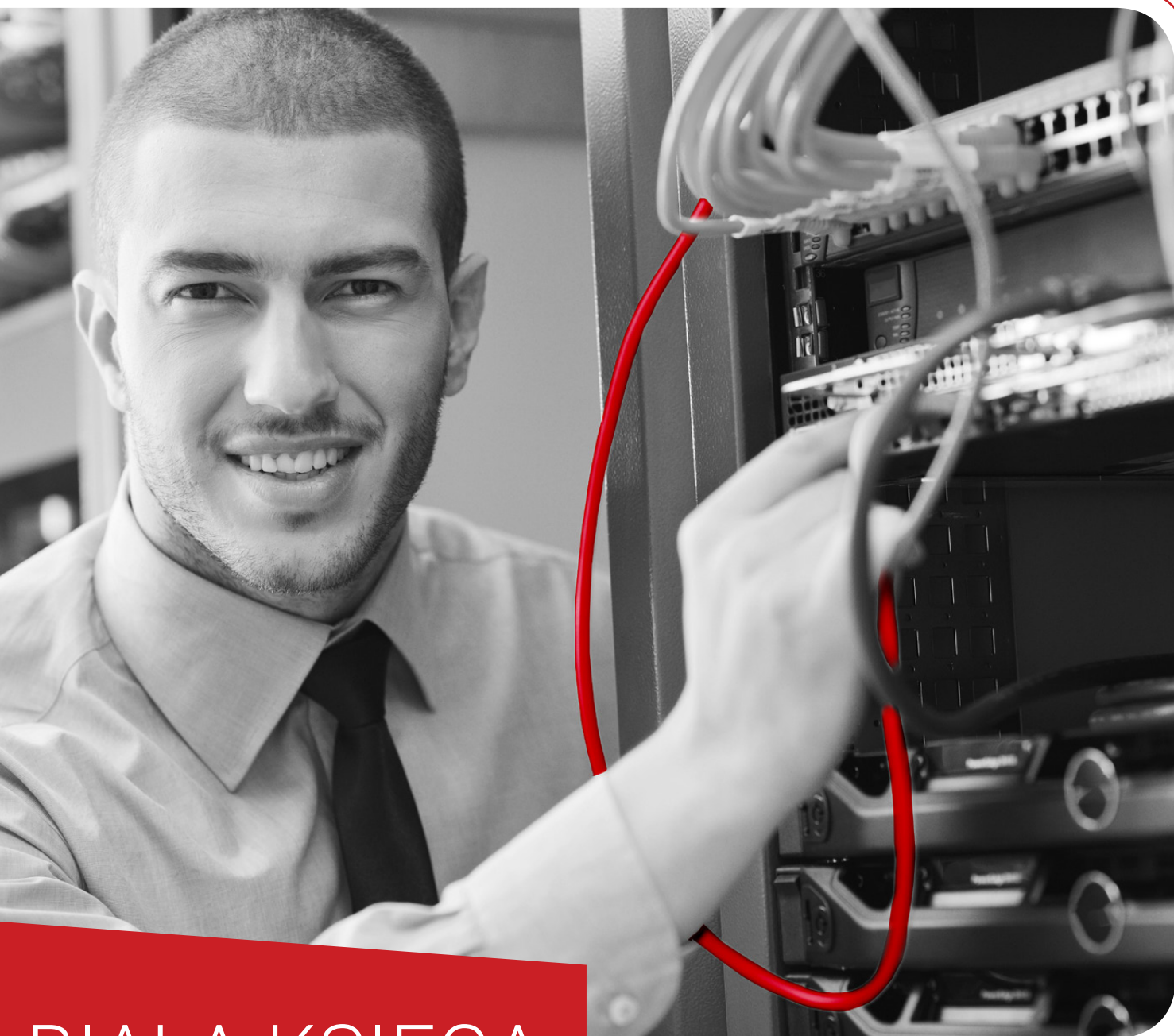


# PECB

*When Recognition Matters*



BIAŁA KSIĘGA

## ISO 24762

TECHNOLOGIA INFORMACYJNA - WYTYCZNE DLA TECHNIK BEZPIECZEŃSTWA W ZAKRESIE USŁUG  
PRZYWRACANIA DZIAŁAŃ TELEINFORMATYCZNYCH

[www.pecb.com](http://www.pecb.com)

# SPIS TREŚCI

---

- 3 Szanowni państwo!
- 4 Wprowadzenie
- 5 Przegląd ISO 24762:2008
- 6 Ramy świadczenia Usług Zachowania Ciągłości Działań Teleinformatycznych
- 7 Kluczowe części ISO 24762:2008
- 7 Związek z ISO 22301
- 7 Zachowanie Ciągłości Działań Teleinformatycznych - Korzyści dla Biznesu
- 8 Szkolenia i certyfikowanie specjalistów



## PRINCIPAL AUTHORS

Eric LACHAPELLE, PECB

Besnik HUNDOZI, PECB

Prawo do tłumaczenia Firma CTS Customized Training Solutions

March, 2016

# SZANOWNI PAŃSTWO!

Firma CTS Customized Training Solutions od przeszło 20 lat prowadzi wysokospecjalistyczne szkolenia dla osób w branży IT. W CTS uczymy nie tylko technicznych umiejętności przydatnych w pracy programisty, administratora czy specjalisty IT, ale także rozwijamy umiejętności analizowania, kreatywności, samodzielności, dociekliwości, zaangażowania tak bardzo cenionych w dzisiejszych czasach.

## Dziś branża IT to wyzwanie. W branży IT wszystko zależy od umiejętności ponieważ:

- rynki bardzo szybko się rozwijają
- trzeba umieć przewidywać funkcjonowanie konkretnego produktu
- coraz więcej konsumentów korzysta z elektronicznych usług i produktów
- innowacyjność to gwarancja sukcesu.

Wybór firmy CTS na dostawcę rozwiązań szkoleniowych daje gwarancję otrzymania specjalistycznej wiedzy na najwyższym poziomie poprzez:

- szeroką ofertę autoryzowanych szkoleń: Microsoft, IBM, Apple, CompTIA, McAfee, Prince2, Mop, Mor, P30, Cobit, ITIL, ISO 27005, 31000, 27001, 22301, 24762
- dopasowanie programu szkoleń autorskich do wymagań Klienta
- różne tryby nauki: stacjonarne i autorski remote training (z dowolnego miejsca na świecie i w dowolnym czasie)
- doświadczoną kadrę trenerską, szkolącą po polsku i angielsku,
- regularnie odnawiającą certyfikację
- elastyczne terminy i konkurencyjne ceny
- ciągłe kontrolowanie jakości pracy trenerów oraz środowiska szkoleniowego (prawie 100% zadowolonych lub bardzo zadowolonych kursantów)



Prezes ZARZĄDU  
Beata WIECZOREK

# WPROWADZENIE

---

Różne wypadki mogą zdarzyć się wszędzie i o każdej porze. Wydaje się, że są one nieuniknione, ale posiadanie planu Zachowania Ciągłości Działania to maksimum, co organizacje mogą zrobić. Przygotowywanie planów Zachowania Ciągłości Działania jest kluczowym elementem, który odróżnia organizacje, które mogą zarządzać kryzysami przy minimalnych kosztach z maksymalną szybkością od tych, które są gotowe zapłacić wszelką cenę za Odzyskiwanie sprawności funkcjonowania i muszą podejmować działania w desperacji.

Istnieją dwie główne kategorie wypadków:

- Klęski żywiołowe (trzęsienia ziemi, powódzie, huragany, tornada itd.)
- Wypadki wywołane (awaria infrastruktury, bioterroryzm, wycieki materiałów niebezpiecznych itd.)

ISO 24762 zostało stworzone w celu określenia tego, co organizacje zewnętrzne powinny oferować w ramach teleinformatyki, usług dot. Zachowania Ciągłości Działania. Ten standard stanowi ramy dla firm z zapasowymi centrami danych typu hot site, cold site, firm typu "managed services", firm świadczących usługi hotelingu oraz firm zajmujących się zapewnianiem alternatywnego miejsca pracy. Standard ten obejmuje szeroki zakres kwestii, którymi dostawcy powinni się zająć w celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych przez nich usług. Odnoszą się one do konstrukcji budowlanych, środków bezpieczeństwa, świadczenia usług infrastrukturalnych typu energia elektryczna, woda, telekomunikacja czy ochrona środowiska.

**WEDŁUG OSTATNIO PRZEPROWADZONYCH BADAŃ KAŻDY  
1 DOLAR WYDANY NA ZMNIEJSZENIE NIEBEZPIECZEŃSTWA  
POZWALA ZAOSZCZĘDZIĆ FIRMOM 4 DOLARY W RAMACH  
KOSZTÓW PROWADZENIA DZIAŁAŃ NAPRAWCZYCH.  
43% FIRM, Z KTÓRYCH WYCIEKŁY ZNACZĄCE ILOŚCI DANYCH  
BIZNESOWYCH, ZAKOŃCZYŁO SWOJĄ DZIAŁALNOŚĆ, A 29% Z  
TYCH FIRM ZAKOŃCZYŁO JĄ W CIĄGU  
2 LAT.**

# PRZEGLĄD ISO 24762

---



ISO24762 zapewnia wskazówki dla usług związanych z Zachowaniem Ciągłości Działań Teleinformatycznych w odniesieniu do usług świadczonych wewnętrznie, jak i tych zleczanych na zewnątrz. Ten standard opisuje możliwości sprzętowe i usługowe oraz zapewnia wsparcie w kwestii Odzyskiwania ciągłości działań w zakresie systemów teleinformatycznych organizacji.

Wytyczne mają zastosowanie zarówno dla dostawców usług ZCDT świadczonych "wewnętrznie" lub "zewnętrznie", którzy dysponują różnymi powierzchniami fizycznymi oraz świadczą usługi różnej wielkości. Dostawcy usług ZCDT powinni interpretować te wytyczne w kontekście usług, które oferują. Standard ten nie:

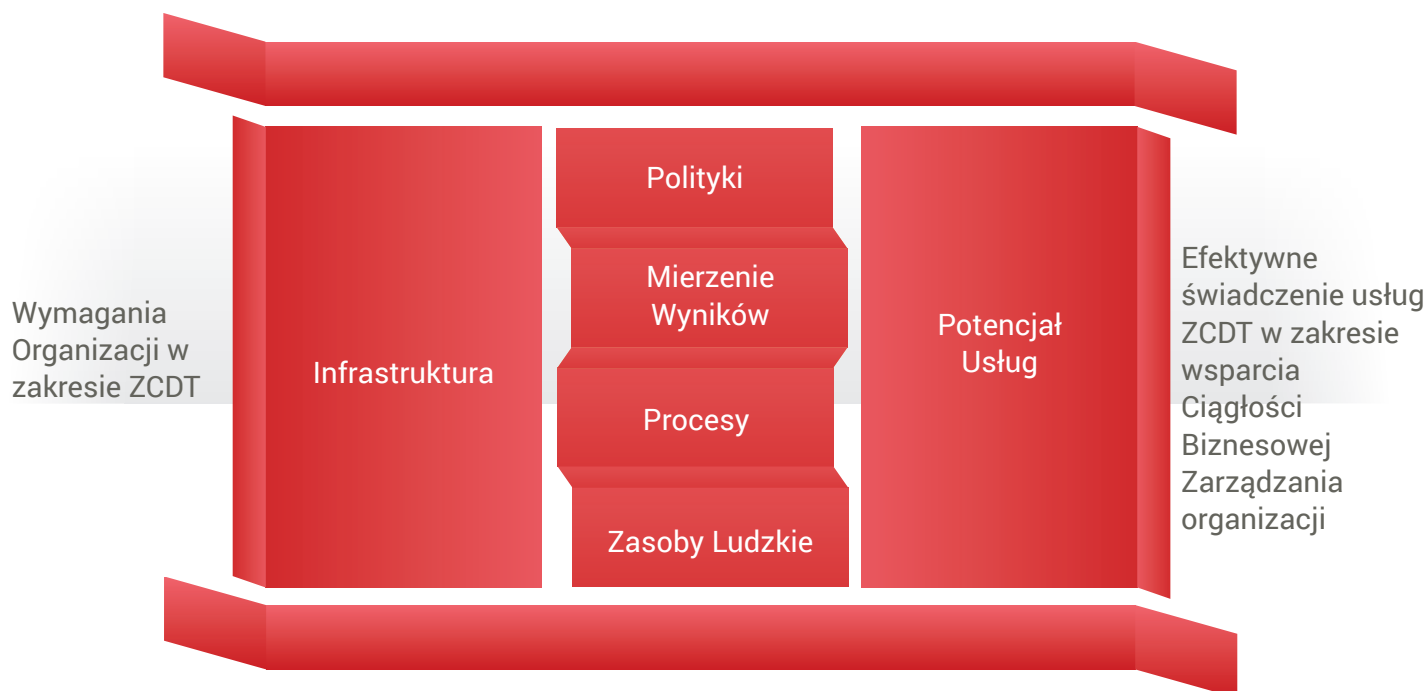
- przekazuje wskazówek odnośnie zarządzania całościową ciągłością biznesową organizacji
- jest ważniejszy niż jakiegokolwiek przepisy prawa i regulacje
- nie ma żadnej mocy prawnej nad gwarantowanym poziomem świadczenia usług zawartym w negocjowanych umowach pomiędzy organizacjami oraz dostawcami usług
- ma zastosowania do wymogów prawnych lub innych, które powinny być przestrzegane przez dostawców usług w odniesieniu do normalnych czynności biznesowych
- stanowi wyczerpującej listy

## Stosuje się go do:

- Wszystkich organizacji, które potrzebują zachowania ciągłości działań usług teleinformatycznych w ramach prowadzonej przez siebie działalności
- Dostawców usług związanych z Zachowaniem Ciągłości Działań Teleinformatycznych w ramach świadczonych przez nich usług tego rodzaju
- Organizacji będących częścią większej grupy, które podpisały umowy wzajemne

# RAMY ŚWIADCZENIA USŁUG ZCDT

Standard ISO 24762 oparty jest na wielopoziomowych ramach zawierających różne elementy w zakresie świadczonych usług ZCDT. Poziom "foundation" (podstawa) składa się z ważnych aspektów usług ZCDT, tj. Polityki, Mierzenie Wyników, Procesy oraz Zasoby Ludzkie. Pomaga on w określeniu rozmiaru infrastruktury pomocniczej i potencjału świadczenia usług. Poziom "stały rozwój" podkreśla praktyki, jakie pomagają w ulepszaniu działań ZCDT w określonych obszarach oraz stanowi dodatkowy aspekt w zakresie świadczonych usług.



## CZĘŚCI KLUCZOWE ISO 24762

ISO 24762 zostało podzielone na następujące części:

Część 5: Odzyskiwanie Ciągłości Działań Teleinformatycznych

Część 6: Lokalizacje do przeprowadzania Odzyskiwania Ciągłości Działań Teleinformatycznych

Część 7: Potencjał zewnętrznego wykonawcy usług

Część 8: Wybór lokalizacji niezbędnych do zachowania ciągłości działania

Część 9: Ciągłe Doskonalenie

**Każda z tych kluczowych czynności została opisana poniżej.**

## CZĘŚĆ 5: ODZYSKIWANIE CIĄGŁOŚCI DZIAŁAŃ TELEINFORMATYCZNYCH

Usługi związane z Odzyskiwaniem Ciągłości Działania niezależnie od tego, czy są świadczone wewnętrznie czy też zlecane na zewnątrz, powinny opierać się na najlepszych praktykach określonych w tej części. W przypadku przestrzegania wytycznych będzie istniała gwarancja, że usługi ZCDT zostały wdrożone po należytym przeanalizowaniu nieprzewidzianych wypadków, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie zobowiązań oraz zmniejszenie związanego ryzyka poprzez dokonanie odpowiednich ustaleń z innymi dostawcami usług w branży.

## CZĘŚĆ 6: OBIEKTY ZCDT

Aby zapewnić bezpieczne miejsca fizyczne do prowadzenia czynności mających na celu Odzyskiwanie ciągłości działań przez organizację, dostawcy usług ZCDT muszą spełnić kilka podstawowych wymagań. Oprócz kwestii związanych z kryteriami dotyczącymi pomieszczeń, wymogów dot. ochrony środowiska, telekomunikacji, stałego miejsca zasilania, pod uwagę powinny być wzięte również tzw. "udogodnienia nieodnawialne" typu miejsca parkingowe czy dostępność żywności oraz napojów. W przypadku podmiotów mających kilka miejsc służących do przywracania ciągłości działań wytyczne powinny być zastosowane do każdego miejsca osobno.

## CZĘŚĆ 7: POTENCJAŁ ZEWNĘTRZNEGO DOSTAWCY USŁUG

Zewnętrzni dostawcy usług ZCDT powinni posiadać podstawowy potencjał dla realizacji usług wymagany przez organizacje. Przez ten potencjał rozumie się wykwalifikowany personel, zdolność dostawcy do realizowania jednocześnie kilku działań w ramach planu Odzyskiwania Ciągłości na potrzeby różnych organizacji oraz własny, w pełni udokumentowany i przetestowany plan ciągłości biznesowej, w tym Plan Odzyskiwania Ciągłości Działania i inne wdrożone plany.

## CZĘŚĆ 8: WYBÓR LOKALIZACJI PRZYWRACANIA CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA

### Ta część zawiera wskazówki dla:

- Organizacji, które są w trakcie wyboru zewnętrznej lokalizacji służącej do wznawiania ciągłości działania w ramach swoich praktyk Przywracania Ciągłości Działania Teleinformatycznych;
- Dostawcy usług Przywracania Ciągłości Działania Teleinformatycznych, którzy są w trakcie budowania (dodatkowych) lokalizacji przywracania ciągłości działania w celu poszerzenia rozmiaru świadczonych przez siebie usług.

## CZĘŚĆ 9: CIĄGŁE DOSKONALENIE

### Dostawcy usług powinni trwale poprawiać jakość świadczonych przez siebie usług poprzez:

- Obserwowanie trendów związanych z Przywracaniem Ciągłości Działania
- Mierzenie osiągnięć
- Planowanie przenośności
- Ciągłe minimalizowanie ryzyka

### ZWIĄZEK Z ISO 22301

PZCD (Plan Zachowania Ciągłości Działania) jest jednym z wymaganych planów oraz analiz do wdrożenia pełnego PZCB (Planu Zachowania Ciągłości Biznesowej) ISO 24762 skupia się na przywróceniu normalnego działania w trakcie szkodliwego działania oraz po jego ustaniu, podczas gdy ISO 22301 skupia się na przygotowaniu sposobu postępowania w przypadku wypadku/awarii.

## ODZYSKIWANIE CIĄGŁOŚCI DZIAŁAŃ TELEINFORMATYCZNYCH - KORZYŚCI DLA BIZNESU

Niezaprzeczalne jest to, że dla zrealizowania każdego dużego przedsięwzięcia w organizacji niezbędne jest uzyskanie wsparcia i finansowania ze strony kierownictwa. Najlepszym sposobem osiągnięcia danego celu jest zilustrowanie korzyści posiadania skutecznego planu Odzyskiwania Ciągłości Działania niż podkreślanie negatywnych aspektów nieposiadania takiego planu.

Wdrożenie efektywnego planu Odzyskiwania Ciągłości Działania w organizacji będzie miało korzyści w wielu obszarach, których przykłady znajdują się poniżej:

1. Zapewnienie poczucia bezpieczeństwa
2. Zapewnienie standardu dla testowania planu
3. Zmniejszenie ryzyka opóźnień
4. Zmniejszenie ilości decyzji w przypadku awarii/wypadku
5. Zmniejszenie potencjalnych konsekwencji prawnych
6. Zapewnienie niezawodności systemów awaryjnych
7. Zmniejszenie niepotrzebnego napięcia w stresującym środowisku pracy



# SZKOLENIE I CERTYFIKOWANIE SPECJALISTÓW

Organizacja PECB przygotowała rekomendowaną mapę drogową szkoleń oraz program certyfikowania personelu przeznaczony dla wdrożeniowców w organizacji planującej uzyskać certyfikat ISO 24762. Certyfikowanie osób jest świadectwem posiadania należytych kompetencji zawodowych oraz doświadczenia przez osoby, które chcą wziąć udział w odpowiednim kursie oraz przystąpić do egzaminu.

Taki certyfikat jest świadectwem tego, że specjaliści posiadają kompetencje oparte na najlepszych praktykach. Również umożliwia to organizacjom prowadzenie selekcji pracowników oraz usług w oparciu o kompetencje określone w zakresie certyfikatu. Ponadto stanowi on zachętę dla specjalistów do ciągłego polepszania swoich umiejętności i poszerzania swojej wiedzy oraz jest to narzędzie, którym może posługiwać się pracodawca w celu zweryfikowania efektywności szkolenia.

Kursy szkoleniowe organizacji PECB są oferowane globalnie poprzez sieć autoryzowanych ośrodków szkoleniowych oraz są dostępne w kilku językach. Poniższa tabela zawiera krótki opis oficjalnego kursu szkoleniowego zapewnienia ciągłości działania przygotowanego przez organizację PECB w oparciu o ISO 24762.

Training title	Short description	Who should attend?
<b>ISO 24762 Manager ds. Zapewnienia Ciągłości Działania</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Trzydniowe szkolenie</li><li>Wdrażanie oraz zarządzanie ramami Odzyskiwania Ciągłości Działania</li><li>Dwugodzinny egzamin</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Osoby odpowiedzialne za Odzyskiwanie Ciągłości Działania lub zachowanie zgodności w organizacji</li><li>Członkowie zespołu ds. Odzyskiwania Ciągłości Działania</li><li>Konsultanci ds. Odzyskiwania Ciągłości Działania IT</li><li>Personel wdrażający lub chcący zapewnić zgodność z tym międzynarodowym standardem lub też zaangażowany w plan Odzyskiwania Ciągłości Działania</li></ul>

## WYBÓR ODPOWIEDNIEGO CERTYFIKATU

Kwalifikacje zawodowe uzyskane dzięki certyfikatowi ISO 24762 Manager ds. Przywracania Ciągłości Działania są świadectwem kompetencji, których potrzebują specjaliści do wykazania umiejętności wdrażania, utrzymywania i zarządzania Przywracaniem Ciągłości Działania zgodnie z ISO 24762.

Egzamin	nadający kwalifikacje	Doświadczenie Zawodowe	Odzyskiwanie Ciągłości Działania
Provisional Disaster Recovery Manager	Egzamin na Managera ds. Przywracania Ciągłości Działania ISO 24762	Brak	Brak
Disaster Recovery Manager	Egzamin na Managera ds. Przywracania Ciągłości Działania ISO 24762	<b>Dwa lata</b> Rok doświadczenia zawodowego w zakresie Przywracania Ciągłości Działania	200 godzin poświęconych na czynności związane z Przywracaniem Ciągłości Działania

# **Masz pytania?**

# **Skontaktuj się**

# **z nami!**

**CTS Customized Training  
Solutions Sp z o.o.  
al. Jana Pawła II 25  
00-854 Warszawa**

tel.: +48 12 655 17 36  
szkolenia@cts.com.pl

# PECB



+1-844-426-7322



customer@pecb.com



Customer Service

[www.pecb.com](http://www.pecb.com)