

# Nachprüfung der Umsetzung wesentlicher Empfehlungen

## Skyguide

### Das Wesentliche in Kürze

---

Die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) hat eine Nachprüfung zur Umsetzung wesentlicher Empfehlungen bei Skyguide durchgeführt. Es handelt sich dabei um drei von fünf Empfehlungen, die bei der Prüfung des Projekts Virtual Center 2019 abgegeben wurden<sup>1</sup>; die übrigen zwei sind bereits abgeschlossen.

In ihrer vorherigen Prüfung hat die EFK Skyguide empfohlen, einen Massnahmenplan zu erstellen, um die Kommunikation des Programms wirksamer zu gestalten und das Change-Management zu vereinfachen (Empfehlung Nr. 2). Dieser Plan sollte beispielsweise die regelmässige Messung der Entwicklung des menschlichen Faktors sowie der Wirksamkeit der Kommunikation innerhalb des Programms beinhalten. Die Analyse der am Programm beteiligten internen Akteure sollte ebenfalls vertieft und dokumentiert werden. Schliesslich sollten die Kanäle für Rückmeldungen angepasst werden, um eine dem Programm gewidmete Kommunikation in beide Richtungen zu erleichtern.

Ausserdem hat die EFK Skyguide empfohlen, die Prozesse zwischen seinem internen Betrieb und dem externen Dienstleister, der die virtuelle Plattform betreibt, zu analysieren (Empfehlung Nr. 4). Diese Analyse sollte zusammen mit der zweiten Etappe des Programms «Virtual Center» (VCT2) durchgeführt werden. Ihr Ziel war, Reibungspunkte und Ineffizienzen zu entdecken sowie Verbesserungsmassnahmen umzusetzen.

Schliesslich hat die EFK Skyguide empfohlen, ein Tool einzuführen, um die Änderungen automatisch zu protokollieren, die von den Usern mit privilegierten Rechten (Administratoren) direkt an den produktiven Systemen vorgenommen werden. Diese Protokolle sollten in regelmässigen Abständen von den Leitern des IT-Betriebs von Skyguide überprüft werden (Empfehlung Nr. 5).

Diese Nachprüfung kommt zum Schluss, dass die beiden erstgenannten Empfehlungen abgeschlossen sind, während die letzte noch offen ist.

#### **Kommunikationsmassnahmen wurden umgesetzt, sie müssen aber fortgeführt werden**

Die Kommunikationsmassnahmen von Skyguide sind angemessen und haben konkrete Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt. Eine Analyse der beteiligten Akteure wurde durchgeführt, um die richtigen Kanäle für die Kommunikation mit ihnen zu ermitteln und zu nutzen. Skyguide hat grosse Fortschritte gemacht, um die Kommunikation im Unternehmen und im Programm «Virtual Center» zu erhöhen.

Die EFK hält es aber für wichtig, diese Arbeit fortzusetzen und einen Teil der Massnahmen an ein externes Unternehmen zu delegieren, um eine möglichst neutrale Beurteilung zu erhalten.

---

<sup>1</sup> Der Prüfbericht 19120 ist auf der Webseite der EFK ([www.efk.admin.ch](http://www.efk.admin.ch)) verfügbar.

Die Empfehlung Nr. 2 wurde umgesetzt.

### **Reibungen und Ineffizienzen wurden angegangen, aber Anstrengungen müssen aufrechterhalten werden**

Die mit Reibungen und Ineffizienzen verbundenen Probleme wurden im Rahmen des Programms thematisiert. Es wurden zahlreiche Anstrengungen unternommen und eine Reihe von Massnahmen ergriffen. Wöchentliche und monatliche Sitzungen ermöglichen einen regelmässigen Austausch mit dem externen Dienstleister und potenzielle Probleme können rechtzeitig angesprochen werden. Der externe Dienstleister ist zuversichtlich und sieht, dass die Beziehungen zu Skyguide gereift sind.

In diesem Bereich hat Skyguide grosse Fortschritte gemacht. Dennoch ist es wichtig, diese Anstrengungen aufrechtzuerhalten und die Interaktionen zwischen Skyguide und dem externen Dienstleister weiterhin zu überwachen, um neue Probleme zu vermeiden, insbesondere für den Fall, dass die gesamte (regulierte und nicht regulierte) virtuelle Umgebung an den externen Dienstleister delegiert wird.

Die Empfehlung Nr. 4 wurde umgesetzt.

### **Wichtige Massnahmen wurden ergriffen, aber noch nicht vollständig umgesetzt**

Skyguide hat die Umsetzung der Empfehlung mit den drei Säulen (Cyberabwehr-Zentrum, die Überprüfung der Qualität der Interventionen sowie Tests) in die Wege geleitet. Es wurden zahlreiche Anstrengungen unternommen, um diese Säulen zu etablieren. Die Integration aller Komponenten in das Cyberabwehr-Zentrum und das Monitoring der Änderungen sind auf gutem Wege, doch die Arbeiten sind noch nicht abgeschlossen. Es ist wichtig, dass die Änderungen an den Systemen mit den Interventionen in Beziehung gesetzt werden und von den Leitern des IT-Betriebs von Skyguide überprüft werden. Die Überprüfung der Qualität der Interventionen muss in den WAC-Prozess (Work on ATM, AIM, CNS and Infrastructure Equipment) integriert werden, damit sie nicht vergessen wird. Bei der Integration der repetitiven Interventionen am Management-Tool für die Kontinuität der ICT («IT Service Continuity Management», ITSCM) bleibt noch viel zu tun. Was die Tests betrifft, so wurden sie bereits in den WAC-Prozess integriert.

Skyguide hat bei der automatischen Protokollierung der Änderungen, die von den Usern mit privilegierten Rechten (Administratoren) direkt an den produktiven Systemen vorgenommen werden, Fortschritte gemacht. Dasselbe gilt für die Überprüfung der Protokolle durch die Leiter des IT-Betriebs von Skyguide. Doch trotz dieser Fortschritte kann die EFK nicht davon ausgehen, dass die Empfehlung vollständig umgesetzt wurde.

Die Umsetzung von Empfehlung Nr. 5 ist noch offen.

**Originaltext auf Französisch**