

# IT Service Availability and Continuity Management Consulting Package

## Imperativ Verfügbarkeit

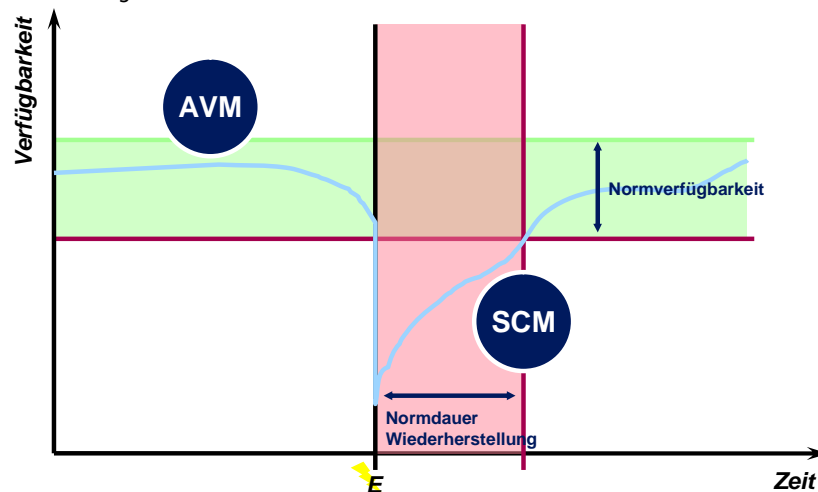
Die wechselseitige Abhängigkeit zwischen den Geschäftsprozessen und dem IT-Betrieb ist der Grund dafür, dass Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der IT heutzutage existenziell wichtig für das Überleben eines Unternehmens sind. Hinzu kommen gesellschaftliche, technologische und ökonomische Trends wie Globalisierung, wirtschaftliche Aktivitäten rund um die Uhr, E-Commerce und gesetzliche Bestimmungen, die wachsende Anforderungen an die Verfügbarkeit von IT Services stellen.

Die Einhaltung der geforderten Verfügbarkeit werden durch die Prozesse Availability Management (AVM) und IT Service Continuity Management (SCM) sicher gestellt. Dabei ist es das Ziel des Availability Managements, zusammen mit dem

Business das geforderte Verfügbarkeitsniveau festzulegen und dessen Einhaltung im Normalbetrieb kosteneffizient zu gewährleisten. Das IT Service Continuity Management hat stattdessen den Katastrophenfall im Fokus. Das SCM ist in das Business Continuity Management eingebunden und stuft mit Hilfe einer Risikobewertung mögliche Ereignisse und ihre Relevanz für das Unternehmen ein. Daraus werden der jeweiligen Risikoneigung bzw. Risikopolitik entsprechende Vorsorgemaßnahmen ergriffen. Darüber hinaus wird ein „Disaster Recovery Plan“ erstellt, der im Fall einer Katastrophe die rechtzeitige Wiederherstellung der Services gewährleistet.

Im Kern ist der Fokus für beide Prozesse gleich:

- Wie ist der Begriff Verfügbarkeit im eigenen Unternehmen zu definieren? Wo liegt die Grenze zur Nicht-Verfügbarkeit?
- Welche IT Services sind Gegenstand der Verfügbarkeits- und Wiederherstellungsplanung?
- Welche Situationen führen zum Ausfall von IT-Services und wie hat die Aufgabenteilung zwischen den beiden Prozessen auszusehen, um diesen Situationen zu begegnen?



- Welche betriebswirtschaftlichen Auswirkungen verbergen sich hinter den einzelnen IT-Services? Welche Kosten für Verfügbarkeit oder Wiederherstellung der Verfügbarkeit sind entsprechend vertretbar?
- Wie ist der Informationsaustausch zwischen Availability Management und Service Continuity Management abzuwickeln – während des Normalbetriebs, im Ausnahmezustand und in der anschließenden Revisionsphase?

## Auf einen Blick

**Integrierter, phasenübergreifender Ansatz für IT Service Availability und Continuity Management**

- Begriffskonsolidierung und gemeinsames Verständnis der Ziele und Anforderungen.
- Synergieeffekte durch abgestimmte Risikoanalyse und –bewertung
- Transparente Zuständigkeiten und Schnittstellen zwischen AVM und SCM
- Aufdeckung von Lücken oder Unverhältnismäßigkeiten bei der Maßnahmenplanung
- Effektive Kommunikation zwischen Prozessen.

**Vertrauen Sie bei der Anwendungseinführung auf**

- erprobte Methoden und Instrumente
- santix, den erfahrenen und innovativen IT-Management-Spezialisten

## Verfügbarkeit nach Bedarf - jederzeit

Das von santix entwickelte Consulting Package IT Service Availability and Continuity betrachtet die Verfügbarkeit und das entsprechende Zusammenwirken der jeweiligen Aufgaben von Availability und Continuity Management übergreifend über die Phasen Normalbetrieb und Ausnahmezustand. Insbesondere werden dabei die Wechselwirkungen an den Berührungspunkten zwischen den beiden Prozessen berücksichtigt. Das Consulting Package enthält alle notwendigen Komponenten um sicherzustellen, dass Ihr Verfügbarkeitsmanagement mit der Notfallplanung zukünftig reibungslos und wirksam zusammenarbeitet.

santix unterstützt Sie bei folgenden Aufgaben:

- Definition der unternehmensspezifisch erforderlichen Verfügbarkeit, deren Ziele und Anforderungen, der Kosten für Nicht-Verfügbarkeit sowie der daraus resultierenden Wertschöpfung der Prozesse AVM und SCM
- Festlegung und Dokumentation der Schnittstellen zwischen AVM und SCM mit entsprechender Aufteilung der Aufgaben, Zuständigkeiten und zu liefernden Ergebnisse
- Aufbau eines Risikomanagementsystems, welches als Grundlage gleichermaßen für AVM und SCM dient
- Integration in das Business Continuity Management
- Bewertung der Vollständigkeit der geplanten, aber auch der Verhältnismäßigkeit der durchgeführten Maßnahmen für Sicherstellung und Wiederherstellung von IT-Services, abhängig von der Priorität der einzelnen Services für das Geschäft

## Umfassendes Portfolio zur Service Management Transformation™

Dieses santix Consulting Package ist Teil eines umfassenden Consulting und Solution Portfolios für IT Governance und IT Management, basierend auf den

Standards CobiT und ITIL. Es integriert sich mit anderen Angeboten der santix:

- Optimiertes Störungsmanagement – die Stufenlösung zur Automatisierung von Monitoring, Event, Incident und Problem Management
- Integrierte Infrastrukturkontrolle – das Lösungsbündel für ein umfassendes Change, Configuration und Release Management
- Transparentes Servicemanagement – die Lösungen für mehr Wertschöpfung im Service Level, Financial und Capacity Management
- Sichere IT-Services – die Fitnesstrainer für IT Service Continuity und Security Management
- Architecture & Portfolio Management – die Governance zur Standardisierung und Konsolidierung der IT-Landschaft

Service Management Transformation™ ist das Programm der santix, das aus Ihrer IT-Abteilung einen IT-Service-Provider macht, der aktiv zur Wertschöpfung Ihres Unternehmens beiträgt.

## santix, Ihr Partner für das IT Service Management

santix ist seit seiner Gründung vor über 16 Jahren ein unabhängiges, führendes Beratungs- und Lösungshaus für alle operativen, taktischen und strategischen Aspekte des IT-Managements und Reseller bekannter IT-Management-ProduktHersteller.

Unser Motto „Integrating IT-Business“ beschreibt unser Selbstverständnis:

- Integration – um aus einzelnen Technologien umfassende Lösungen für Sie zu erstellen – ist unsere Aufgabe.
- IT-Business ist unser Bekenntnis zur IT als der Schlüsselfaktor für Ihr Geschäft.

Mit Geschäftsstellen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz unterstützen Sie unsere Berater von der Analyse über Konzeption und technischer Umsetzung bis hin zur Produktionseinführung Ihrer Lösung. Unsere erfolgreichen Projekte bei zahlreichen namhaften Unternehmen haben die Qualität unserer Leistungen bekannt gemacht.

### ■ santix AG

www.santix.de  
Freisinger Str. 9  
D-85716 Unterschleißheim  
Tel. +49 (0)89 321 506-0  
Fax +49 (0)89 321 506-99

### ■ santix austria

www.santix.at  
Weißleiten 13  
A-6393 St. Ulrich a.P.  
Tel.: +43 (0)5354 57057

### ■ santix schweiz AG

www.santix.ch  
Gerechtigkeitsgasse 23  
CH-8001 Zürich  
Tel.: +41 (0)44 430 1900  
Fax +41 (0)44 430 1904

Alle Angaben in diesem Datenblatt sind ohne Gewähr und können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.

santix und das santix-Logo sind eingetragene Warenzeichen in Deutschland und in der Schweiz. Andere Logos und Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

© 2007 santix AG  
Stand 10.2007