

Das Ende des Wartungsdschungels

Haben Sie schon einmal überlegt, wie viel Aufmerksamkeit, Arbeit und Fürsorge Sie in die Pflege Ihrer getätigten Investitionen an Softwarelizenzen und IT-Hardware jedes Jahr stecken? Betrachten Sie nur einmal die IT-Sicherheits-einrichtungen in Ihrer Firma:

- ★ **Wie viele Antivirus-Lösungen betreiben Sie?**
- ★ **Wie viele Firewalls hat Ihr Unternehmen?**
- ★ **Auf wie vielen Plattformen laufen diese Gateways?**
- ★ **Remote-Access und VPN-Clients?**
- ★ **Intrusion-Detection/Prevention?**
- ★ **URL- und Web-Filter?**
- ★ **Endpoint-Sicherheit?**
- ★ **Verschlüsselungstools?**
- ★ **Authentisierung?**
- ★ ...

Stellen Sie sich doch einmal die Frage nach der Anzahl aller Wartungsverträge, die Sie mit einer Vielzahl von Lieferanten geschlossen haben. Zu den unterschiedlichsten Zeiten und mit unterschiedlichen Laufzeiten. Sie beschäftigen sich sehr oft mit Wiedervorlagevorgängen zur Erinnerung, damit die Pflege auch pünktlich verlängert wird. Wie viel Zeit und Arbeit könnte man einsparen, wenn alle Wartungen für die IT-Sicherheitslösungen in einem Vertrag zur gleichen Zeit bearbeitet werden könnten.

Um wie viel einfacher wäre Ihre Budgetplanung?

Die Antwort auf diese Fragen ist:
CompanyGlobal aus dem CareForce One™ Reservoir von innovativen Dienstleistungen.

Was ist CompanyGlobal?

Bei CompanyGlobal handelt es sich um ein Wartungskonzept nach dem Baukastenprinzip. Alle Pflegeleistungen für die unterschiedlichen Lösungen Ihrer heterogenen IT-Security werden in einem Vertrag zusammengefasst und zeitlich synchronisiert. Dieser eine Vertrag wird vom CareForce One™ Team der Bristol Group mit Ihnen gemeinsam geplant. Dabei lassen sich die Service Level Agreements (SLA) in unterschiedlichen Varianten für die Produkte jedes Herstellers unterschiedlich gestalten. Es können kreative Ersatzteil oder Reparatur Konzepte realisieren und zusätzliche Dienste wie die vor-Ort Unterstützung bei kritischen Installationen mit einplanen. Ebenso können jährliche Sicherheitsüberprüfungen, Backup und Wiederanlautests mit in den Vertrag einbezogen werden. Und alles muss nur einmal pro Jahr angefasst werden! Bei Veränderung Ihrer Sicherheitsarchitektur müssen keine aufwendigen Unterschriftenprozeduren durchlaufen werden, sondern Neues fügt sich nahtlos in den CompanyGlobal ein.

Es ist selbstverständlich keine Voraussetzung, daß die Soft- und Hardware bei uns käuflich erworben wurde.

Grundleistungen

Alle Leistungen, die Sie auch in Einzelverträgen finden.

- ★ Zur Pflege der Applikation - Software-Subskription
- ★ Zur Instandhaltung der Hardware – Reparatur- oder Austausch-Service.
- ★ Zur Aktualisierung von Anwendungsdaten wie Antivirus-Pattern – der Update-Service

Und selbstverständlich die optionale Einplanung von Vor-Ort-Personentagen. Wenn Sie einen der CareForce One™-Consultants die Patches installieren lassen wollen oder eine jährliche Inspektion von Einstellungen und Regelwerken durch einen Experten wünschen. Für CompanyGlobal-Wartungskunden gelten dabei extra günstige Kostensätze!

Viele Kunden nutzen auch das Schwesterunternehmen der Bristol, die Akademie für Netzwerksicherheit, um Ihr Security-Personal auch ausbildungstechnisch immer auf dem neusten Stand zu halten. Hierbei wird nicht nur Expertenwissen vermittelt, sondern Ihre Mitarbeiter lernen die Consultant der CareForce One™ auch einmal persönlich kennen. Das wirkt sich auf das effiziente Arbeiten bei Problemfällen sehr positiv aus.

Service Level

Alle Servicelevel gibt es mit unterschiedlichen Bereitschafts- und Reaktionszeiten.

Während der Bürozeiten – 5 x 8 werktags von 9:00 bis 17:00 Uhr

Für frühe/späte Wartungsfenster – 5x10 werktags von 8:00 bis 18:00 Uhr

Für Dauerbetrieb – 7 x 8 alle Tage von 9:00 bis 17:00 Uhr

Für Permanentbetrieb – 7 x 24 an 365 Tage rund um die Uhr

Response- und Eskalationszeiten

Die Reaktionszeiten, die Sie wünschen, können von 30 Minuten bis 4 Stunden reichen. Und finden Anwendung für:

- ★ Den Rückruf mit den ersten Lösungsvorschlägen der CareForce One™ Hotline.
- ★ Die Einbindung des Herstellers spätestens nach einer bestimmten Zeitspanne nach Eröffnung des Falles.
- ★ Eine Eskalationsstufe mit vor-Ort Intervention eines CareForce One™ Consultants je nach Schweregrad des Problemfalls.

Unterscheidung des Schweregrades von Problemfällen

Für CompanyGlobal Verträge gelten die gleichen vier Schweregradstufen wie für alle Wartungsverträge der Bristol Group*.

- ★ Severity-1 – Totalausfall (extreme Geschäftsbeeinflussung)
- ★ Severity-2 – starke Behinderung der Netzfunktionen
- ★ Schweregrad-3 – teilweiser Ausfall von Funktionen, die auf andere Art umgangen werden können
- ★ Schweregrad-4 – Keine Einschränkung des Regelbetriebs, ein „kosmetisches“ Problem, das mit dem nächsten regulären Patch des Herstellers beseitigt wird

**Bitte beachten Sie auch das Dokument CFO_SLA+Eskalation*



Hardware Instandhaltung - eine Strategie

Generell kann man verschiedene Strategien zur Beseitigung von Hardwarestörungen planen. Einrichtungen können von Anfang an schon als so genannte High Availability (HA) Lösungen aufgebaut werden. D.h. zwei oder mehrere gleich konfigurierte Geräte sind in einem Verbund oder Cluster installiert. Das Ersatzgerät tritt bei Ausfall des Produktivgerätes automatisch an dessen Stelle. Dieses wird häufig auch als Hot-Standby oder „active/passive“-Modus bezeichnet.

Wird ein solcher Cluster so betrieben, daß sich die Gesamtlast auf alle Knoten des Clusters automatisch verteilt, so erzielt man neben dem HA-Effekt auch noch eine Lastverteilung, sogenanntes Load Balancing (LB).

Ein anderes Konzept, das man planen kann, ist die Vorhaltung von Ersatzteilen am Installationsort. Oder die Bristol Group hält für Sie Ersatzgeräte und/oder Ersatzteile auf Lager. Dieses Konzept wird auch „spare on the shelf“ oder „cold stand-by“ genannt. Mit diesem Konzept kann man sehr schnell aber manuell einen Wiederanlauf durchführen.

Für all diese konzeptionellen Planungen wird nur ein sehr geringes Servicelevel des Herstellers zur Pflege der Ersatzgeräte benötigt, was die Kosten Ihres CompanyGlobal-Vertrages zusätzlich hilft zu verringern.

Eine Austauschleistung des Herstellers garantiert den Vorabaustausch nach bestimmten Reaktions- und Versandzeiten. Hier bieten die Hersteller sehr unterschiedliche Level an, bei denen die Palette von Auslieferung durch Boten innerhalb von 4 Stunden bis zum Ersatzgeräteversand innerhalb von 48 Stunden (auch als advanced replacement, next business day bezeichnet) reicht. Die einfachste Lösung ist mindestens das Einsenden eines defekten Geräts an den Hersteller zur Reparatur (auch „return to factory“ oder „send in for repair“ genannt), der den Austausch durch ein gleichwertiges oder Gerät besserer Leistung innerhalb einiger Wochen zusichert.

Die CareForce One™ berät Sie, welcher Ansatz für Ihre Situation genau die Richtige ist.

Optionen im CompanyGlobal

Fall Sie es wünschen, lassen sich zusätzliche Dienste gleich mit in Ihren CompanyGlobal-Vertrag einschließen. Hier die von einigen Kunden für ihre CompanyGlobal-Verträge gewählten Zusätze:

- ★ Einmal jährlich wiederkehrende Sicherheitsüberprüfung, in Form eines Penetrationstests.
- ★ Ein Fernzugriff durch einen CareForce One™ Consultant bei bestimmten Administrationsvorgängen, auf die Management-Console der Sicherheitseinrichtung (fragen Sie uns auch zu unserer Remote Firewall Administration).
- ★ Sonderbereitschaft außerhalb der im Vertrag vereinbarten Hotline-Zeit(en) bei Durchführung kritischer Arbeiten (Installation wichtiger Patches/Releases) während eines nächtlichen Wartungsfensters.
- ★ Einmalig jährlicher Workshop zur Sensibilisierung des technischen Personals und Auffrischung der Kenntnisse
- ★ Vertraglich zugesicherter Preis für festgelegte, abrufbare vor-Ort Besuche von CareForce One™ Consultants bei Änderungen an der Konfiguration bedingt durch Wachstum des Netzwerks.
- ★ Urlaubsvertretung für Ihren Firewall-Administrator durch einen Spezialisten.

Beispiele

Damit Sie sehen wie einfach es ist, auch große Installationen sinnvoll mit unter CompanyGlobal Wartung zu bringen nachfolgend einige Beispiele.

- Ein Unternehmen aus der Energieversorgungsbranche betreibt
 - 42 - Check Point Lizenzen unterschiedlicher Größe
 - 44 - Nokia Appliance-Plattformen davon 4 Ersatzteile
 - 6 - StoneBeat Fullcluster
 und erweiterte um 2 große Nokia SSL Accesspunkte bei einer einheitlichen Laufzeit.

Der CG-Vertrag deckt alles zu einem Verlängerungszeitpunkt mit den unterschiedlich gewünschten Serviceniveaus für die einzelnen Komponenten ab.

- Ein Unternehmen aus der Versicherungsbranche muss einige, über die BRD verbreitete Niederlassungen anbinden. Folgende Produktpalette wird über einen CompanyGlobal Vertrag gepflegt:
 - 19 - Check Point VPN-1 Lizenzen
 - 2 - StoneBeat Fullcluster Lizenzen
 - 7 - Endpoint Security Advisor
 - 50 - VPN-Clientlizenzen
 - 14 - kleine Nokia Appliances mit Zentralmanagement
 - 2 - RSA Authentisierungsserver
 - 1 - Spezialgateway für Applikationssicherheit
 - 1 - zentrales Antivirussystem

Der CG-Vertrag beinhaltet zusätzlich Remote Management als Eskalation bei Totalausfällen und 5 Personentage für vor-Ort Unterstützung beim Einspielen großer Patches.

- Ein regionales Elektrizitätsunternehmen betreibt:
 - 2 - Firewall Gateways auf
 - 2 - Nokia IP380 Plattformen
 - 1 - Trendmicro Viruswall
 - 1 - Fortinet Gateway mit Intrusion-Prevention- und AntiSpam-Filtern

Die Responsezeit beträgt 4 Stunden während der 8 x 12 Bereitschaft von 8:00 bis 20:00 Uhr. Wird ein Severity-1 Fall gemeldet, erfolgt ein vor-Ort Einsatz innerhalb von 2 Stunden. Der Updateservice für die zeitnahe Updatsorgung mit aktuellem Antivirus, AntiSpam und IDP-Pattern ist ebenfalls im CG-Vertrag enthalten.

Die obigen Beispiele gehören zu dem Erfahrungsschatz, aus dem das CompanyGlobal Konzept entstanden ist. Nutzen Sie diese Erfahrung um Ihre Wartungskosten zu senken und Ihre Administration zu entlasten.

Selbstverständlich gehören die Standards von Wartungsverträgen der CareForce One™ auch zu den CompanyGlobal Verträgen:

- ★ Zugriff auf die Support-Website <http://support.bristol.de>
- ★ Für jeden Leistungsberechtigten eine Priority-Service-Card, damit der Zugriff auf Leistungen schnell und einfach geht
- ★ Einen Menschen als Ansprechpartner und keine Voicemenü-Automaten

Die CareForce One™ der Bristol Group betreibt eine eigenständige Wartungsabteilung, die Sie rechtzeitig vor einer fälligwerdenden Wartungsverlängerung informiert. So können Sie bereits Wochen bevor der Erneuerungstermin ansteht prüfen, welchen Leistungsumfang sie weiterhin benötigen und die benötigten Budgetmittel bereitstellen.

Schenken Sie uns Ihr Vertrauen,
die **CareForce One™** der Bristol Group.