

HPE Notfallmanagement Beratung

HPE Pointnext

Leistungsinhalte

Aufbauend auf den Ergebnissen eines initialen Workshops (der sogenannte Workshop Leitlinie) werden in Zusammenarbeit mit dem Management des Kunden, Ziele und Rahmenbedingungen erarbeitet, welche die HPE Notfallmanagement Beratung abdecken soll.

Diese Dienstleistung besteht im Kern aus dem sogenannten Workshop zur Geschäftsprozessanalyse. In diesem werden in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen des Kunden die einzelnen Schritte der Geschäftsprozesse, sowie die dazugehörigen „Business Applications“ und „Shared IT Infrastructure“ identifiziert und im eigentlichen Notfallhandbuch dokumentiert.

Neben dem eigentlichen Dokument erhält der Kunde die nötigen Hilfsmittel und Templates, um das Dokument bei zukünftigen Änderungen selbst pflegen zu können.

Vorbereitet sein auf das Unerwartete!

Heutzutage ist Notfallmanagement für jedes Unternehmen von existenzieller Notwendigkeit.

Auf Grund verschiedener Gesetze, Normen (wie z.B. Basel III, ISO 20000 und Sarbanes Oxley) und Rahmenwerke (wie z.B. BSI und ITIL Best Practices) wird von den Unternehmen für den Notfall eine geschäftsunterstützende Planung der IT gefordert bzw. empfohlen.

Wesentliche Grundsätze dieser Planung finden sich in den Best Practices des IT Service Continuity Managements (ITSCM) wieder. Der Nachweis dieser Planung ist in einem sogenannten „Notfallhandbuch“ zu dokumentieren.

HPE kann den Kunden in diesem Umfeld umfassend beraten und bei der Erstellung der benötigten Analysen, Konzepte und Dokumentationen unterstützen. Optionale Dienstleistungen wie die Durchführung von Test- und Recovery-Szenarien oder die Analyse der bestehenden Backup Strategie ergänzen den Beratungsumfang.

Dabei greift der Kunde auf ITIL / ITSM geschulte und erfahrene Beraterinnen und Berater zurück, die eine für das Kundenunternehmen passende Lösung auf Basis von Best Practices angelehnt an die Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnologie (BSI) erarbeiten.

Leistungsbeschreibung im Detail

Initialer Workshop Leitlinie

Gemeinsam mit dem Kunden werden die Ziele der Dienstleistung und die Rahmenbedingungen vereinbart. Auf dieser Grundlage wird ein Angebot über die Beratungsdienstleistung durch HPE erstellt.

Tabelle 1: Kernelemente der HPE Notfallmanagement Beratung

Service	Servicebeschreibung
Geschäftsprozess Analyse	<ul style="list-style-type: none"> • In diesem Workshop werden in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen des Kunden die einzelnen Schritte der Geschäftsprozesse sowie die dazugehörigen „Business Applications“ und „Shared IT Infrastructure“ identifiziert. • Zugehörige Schnittstellen zu anderen „Business Applications“ oder externen Anwendungen sowie eigenen „Business Applications“ werden festgehalten. • Die für das Notfallmanagement relevanten Beziehungen zwischen Geschäftsprozessen, „Business Applications“ und „Shared IT Infrastructure“ werden betrachtet und in einer Geschäftsprozessarchitektur dargestellt.
Workshop zur Erstellung des Notfallhandbuchs	<ul style="list-style-type: none"> • Dieser Workshop dient dazu, die benötigten Informationen zum Inhalt des Notfallhandbuchs im Dialog mit dem Kunden zu erarbeiten. • Erfassung des Ist-Zustand des technisch-detaillierten Betriebshandbuch des Kunden zwecks Referenzierung aus dem Notfallhandbuch. • Aufnahme und Dokumentation strategischer und organisatorischer Informationen. Hierzu zählen die grundsätzliche Wiederherstellungsstrategie sowie Elemente aus den Bereichen Kommunikation, Alarmierungswege, Rollen und Verantwortlichkeiten. • Zusammenführen der Informationen.
Erstellung von Wiederanlaufplänen	Zusammen mit dem Kunden werden die Wiederanlaufpläne für die betrachteten Geschäftsprozesse im jeweiligen Notfallszenario erarbeitet. Es wird vor allem eine Reihenfolge festgelegt, in welcher die benötigten Komponenten wieder anlaufen sollen.
Koordination	In regelmäßigen Abständen werden die Status-Informationen ausgetauscht und die nächsten Schritte abgestimmt.
Ergebnispräsentation	Nach der Finalisierung der Dokumente werden diese dem Kunden präsentiert und mit ihm besprochen.

Diese Kernelemente des Notfallhandbuchs sind als Paket in Abhängigkeit von der Anzahl der zu betrachtenden Geschäftsprozesse in drei verschiedenen Abstufungen zusammengefasst. Details zu den Paketen finden Sie bei den Bestellinformationen.

Tabelle 2: Weitere optionale Leistungen

Service	Servicebeschreibung
Erstellung eines Failover Plans	Dieses Dokument beschreibt, wie eine Umschaltung (Failover) auf die redundante IT Infrastruktur und Applikationen durchzuführen ist.
Notfallübungen und Tests	Es wird empfohlen, den Notfallplan im Rahmen einer Recovery-Übung in seinen zentralen Bestandteilen regelmässig zu testen. Idealerweise findet diese Übung in der Kundenumgebung statt, um den Ernstfall und die Wirksamkeit der erarbeiteten Abläufe wirklichkeitsnah testen zu können. Ein solcher initialer Test kann nach Absprache auch bei HPE vor Ort mit Bereitstellung der erforderlichen Hardware durchgeführt werden. In diesem Fall entstehen Zusatzkosten.
Pflegeoption für das Notfallhandbuch	In einem Workshop wird der Istzustand der Geschäftsprozessarchitektur erfasst und Änderungen in der Dokumentation eingepflegt.
Anpassung der Backup Strategie	Entwicklung von Empfehlungen zur Anpassung einer existierenden Backup-Strategie des Kunden auf die Erfordernisse des Notfallkonzepts (Art und Häufigkeit der Sicherungen, Lagerung der Medien,etc.).
Implementierung eines zentralen Tools für Dokumentation und Monitoring	Installation und initiale Konfiguration eines Tools, beispielsweise HPE Systems Insight Manager oder HPE OneView, zur automatischen Ermittlung wesentlicher Konfigurationsdaten der Kundenumgebung.

Einschränkungen

Für alle Elemente der Notfallmanagement Beratung gilt:

Dieser Service beinhaltet keine Problembhebungsmaßnahmen und/oder Konfigurationsänderungen. Er ist auf Beratungsleistungen beschränkt. Abhilfemaßnahmen zur Reduzierung etwaiger Risiken bzw. die Umsetzung der im Rahmen der Dienstleistung von HPE vorgelegten Empfehlungen fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden.

Der Service wird im Ermessen von HPE vor Ort oder remote erbracht. Die Erbringung dieses Service erfolgt im Zeitraum zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Montags bis Freitags außer an bei HPE arbeitsfreien Tagen.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

Der Kunde stellt einen geeigneten Arbeitsbereich für die Erbringung des Service zur Verfügung, einschließlich Zugang zu einer Telefonverbindung, der Stromversorgung und aller erforderlichen Netzwerkverbindungen.

Der Kunde gestattet HPE uneingeschränkten Zugang zu allen Räumen, in denen der Service erbracht werden soll.

Der Kunde kontaktiert einen HPE Consultant innerhalb von 90 Tagen nach Bestellung, um einen Termin für die Erbringung des Service festzulegen.

Der Kunde benennt Mitarbeiter aus dem Management und den Fachabteilungen, die an den Workshops teilnehmen, für den Kunden alle Freigaben erteilen, Informationen bereitstellen und verfügbar sind, um HPE bei der Erbringung dieses Service zu unterstützen.

Allgemeines

HPE behält sich das Recht vor, den Preis für diesen Service zu ändern, wenn der Kunde nicht innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf die nachfolgende Bereitstellung plant und die notwendigen Schritte unternimmt.

HPE behält sich das Recht vor, Zeit- und Materialaufwand für zusätzliche über den vereinbarten Serviceumfang hinausgehende Arbeiten in Rechnung zu stellen, die die Preisgestaltung des Servicepakets überschreiten und die ggf. durch Arbeiten verursacht werden, die zur Schaffung der Servicevoraussetzungen oder der Erfüllung sonstiger Anforderungen dienen und nicht vereinbarungsgemäß vom Kunden erbracht wurden.

Die Bereitstellung dieses Services durch HPE ist abhängig von der umfassenden und zeitgerechten Kooperation des Kunden mit HPE sowie von der Präzision und der Vollständigkeit der Informationen und Daten, die der Kunde HPE zur Verfügung stellt.

Services, die außerhalb der Standardgeschäftszeiten von HPE in Anspruch genommen werden, können Zusatzkosten verursachen.

Teile dieses Services können nach Ermessen von HPE remote oder vor Ort erbracht werden.

Bestellinformationen

Vor einer Bestellung wird dem Kunden empfohlen, spezifische Erfordernisse mit HPE zu besprechen, so dass der am besten geeignete Umfang des Service ausgewählt wird. Die HPE Notfallmanagement Beratung können Sie bei Ihrem HPE Vertriebsbeauftragten bestellen.

Für die HPE Notfallmanagement Beratung gelten die Bestellnummern HA331A1 oder HA331AE.

Dieser Service kann in Abhängigkeit vom Umfang der zu untersuchenden Geschäftsprozesse in drei Abstufungen bestellt werden

- Notfallmanagement Beratung „small“ für bis zu drei betrachtete Geschäftsprozesse und 10 Wiederherstellungsprozeduren
- Notfallmanagement Beratung „medium“ für bis zu vier betrachtete Geschäftsprozesse und 15 Wiederherstellungsprozeduren
- Notfallmanagement Beratung „large“ für bis zu fünf betrachtete Geschäftsprozesse und 20 Wiederherstellungsprozeduren

Dieser standardisierte Service ist für kleinere und mittelständische Unternehmen konzipiert. Für größere oder sehr dezentral organisierte Unternehmen ist ein individuelles Angebot erforderlich.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über HPE Support Services erhalten Sie bei unseren Vertriebsniederlassungen oder auf folgender Website:

hpe.com/services/support

© 2014 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Die enthaltenen Informationen können sich jederzeit ohne vorherige Ankündigung ändern. Die Garantien für Hewlett Packard Enterprise Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt oder Service gehörigen Garantieverklärung beschrieben. Die hier enthaltenen Informationen stellen keine zusätzliche Garantie dar. Hewlett Packard Enterprise haftet nicht für hierin enthaltene technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen. Dieses Dokument beschreibt mögliche Leistungsinhalte. Konkrete Eigenschaften und Leistungsverpflichtungen ergeben sich ausschließlich aus dem Angebot bzw. aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

Für HPE Technology Services gelten die anwendbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen für HPE Services, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt oder genannt werden.

4AA1-3195DEE, April 2017