

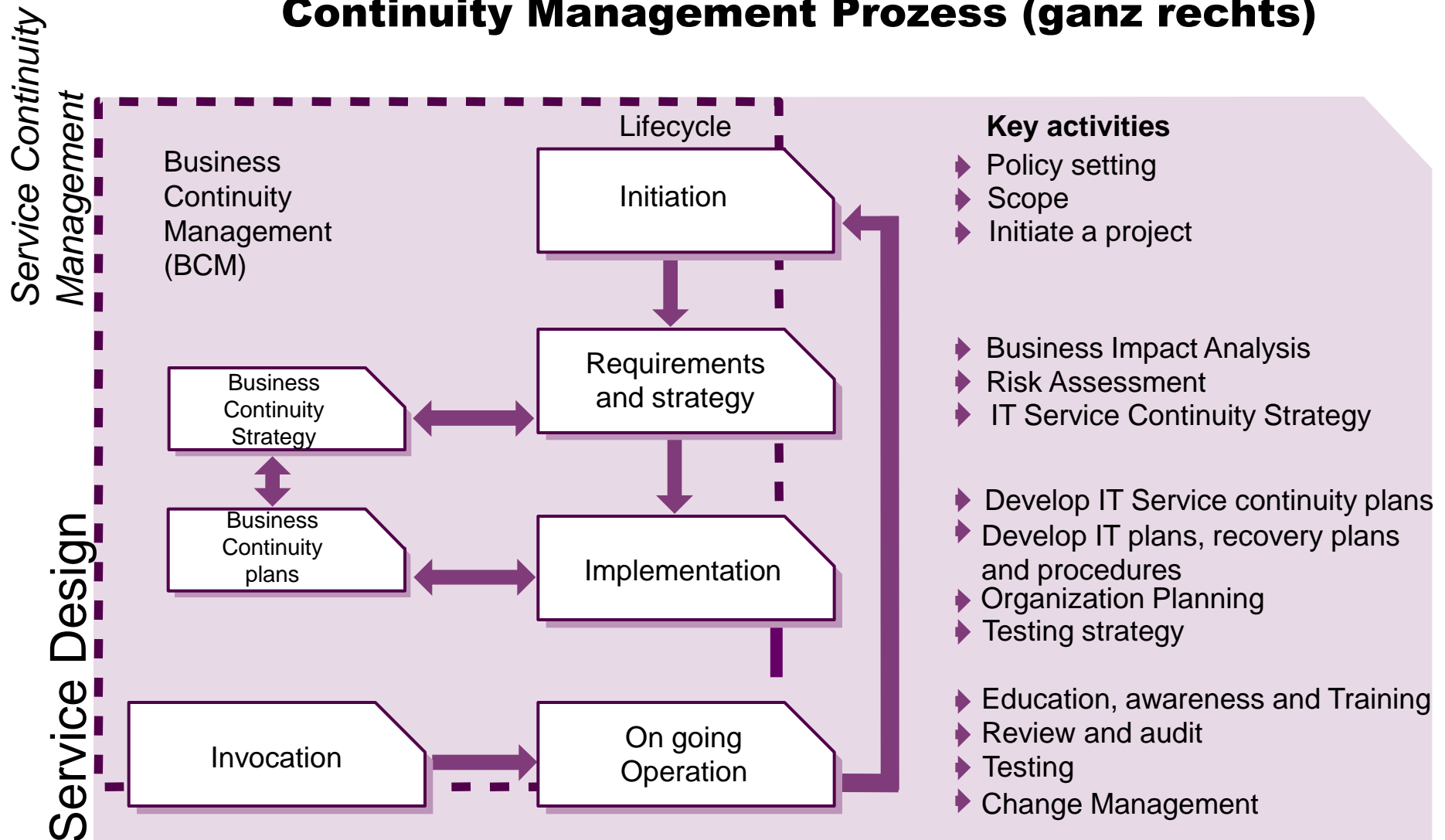
Berner Fachhochschule
Wirtschaft und Verwaltung

ITIL 2011 edition – Foundation – Service Design

Continuity Management for IT Services

- Das Service Continuity Management sorgt dafür, dass die IT-Services auch beim Eintritt einer unerwarteten, schwerwiegenden Ausnahmesituation (**Katastrophe**) verfügbar bleiben oder in vereinbarter Zeit wiederhergestellt werden können.
- Proaktive Ausrichtung auf die Umsetzung von schadensvermeidenden und schadensvermindernden Massnahmen.
- Continuity Management besteht aus den Elementen
 - Unternehmen: Business Continuity Management oder auch Business Continuity Planning
 - Technik: Continuity Management für IT Services oder auch IT Service Continuity Management

Continuity Management Prozess (ganz rechts)



Zielsetzungen

- Technische Wiederherstellung der IT-Services innerhalb vereinbarter und genehmigter Zeitspanne.
 - Aufzeigen von Risiken mittels Risikoanalysen.
 - Bestimmen von Gegenmassnahmen (inkl. Kosten).
 - Der Umfang des ITSCM leitet sich aus den Zielvorgaben des Business Continuity Managements (BCM) ab.
- ➔ ITSCM kann ohne ein übergeordnetes BCM nicht die gewünschte Wirkung erzielen.

Nutzen

- Im Katastrophenfall haben Unternehmen mit BCM und ITSCM folgenden Nutzen:
 - Sie können ihre IT-Services in festgelegter Zeit wieder zur Verfügung stellen.
 - Sie verlieren weniger Zeit und können ihren Kunden eine bessere Kontinuität bieten.
 - Sie können auch einen schweren Unterbruch verkraften. Unvorbereitete Unternehmen können hingegen in existenzielle Probleme geraten.

Grundbegriffe (1)

- Katastrophe
 - Eine Katastrophe ist ein Ereignis oder eine Kette von Ereignissen, die den Betrieb der IT-Services in so hohem Mass stören, dass ein ausserordentlicher Aufwand nötig ist, um den ursprünglichen Zustand wiederherzustellen.
 - Mögliche Auslöser von Katastrophen sind Blitzschlag, Wasser, Feuer, Vandalismus, Terroranschläge, weitreichende Stromausfälle, weiträumige Absperrungen und anderes mehr.

Grundbegriffe (2)

- Business Continuity Management (BCM)
 - Das BCM beschäftigt sich mit dem Management der Risiken, damit das Unternehmen im Falle einer Katastrophe jederzeit fähig ist, noch zu funktionieren – wenn auch auf reduziertem Niveau.
 - Das Continuity Management für IT Services ist Teil des BCM und konzentriert sich auf die IT-technischen Aspekte.

Grundbegriffe (3)

- Business Impact Analysis (BIA)
 - Die BIA identifiziert kritische Geschäftsprozesse und den potentiellen Schaden oder Verlust, den das Unternehmen als Folge aus Störungen der IT-Services erleiden kann.

Grundbegriffe (4)

- Kontinuitätsoptionen
 - Was nicht durch Prävention abgedeckt werden kann muss in der Kontinuitätsplanung berücksichtigt werden.
 - Bestimmen von Ausweichmöglichkeiten für
 - Menschen und Ausstattung
 - Systeme und Netzwerke
 - Sekundäre Infrastruktur
 - Dokumentationen
 - Dienstleistungen Dritter.

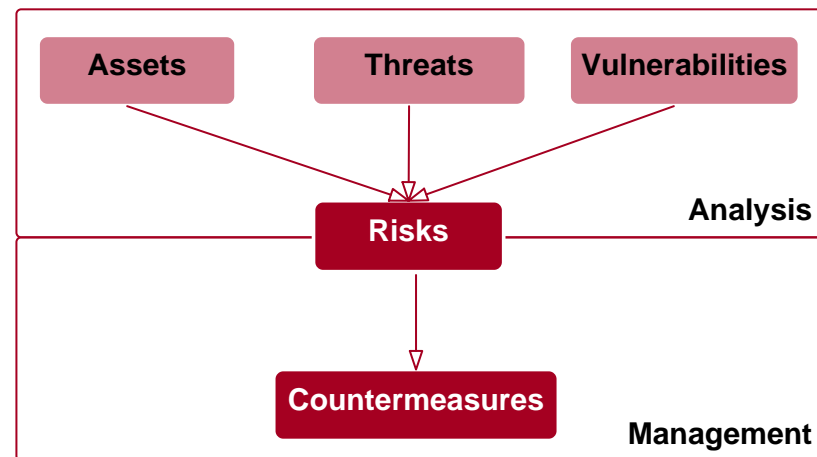
Grundbegriffe (5)

Kontinuitätsoptionen

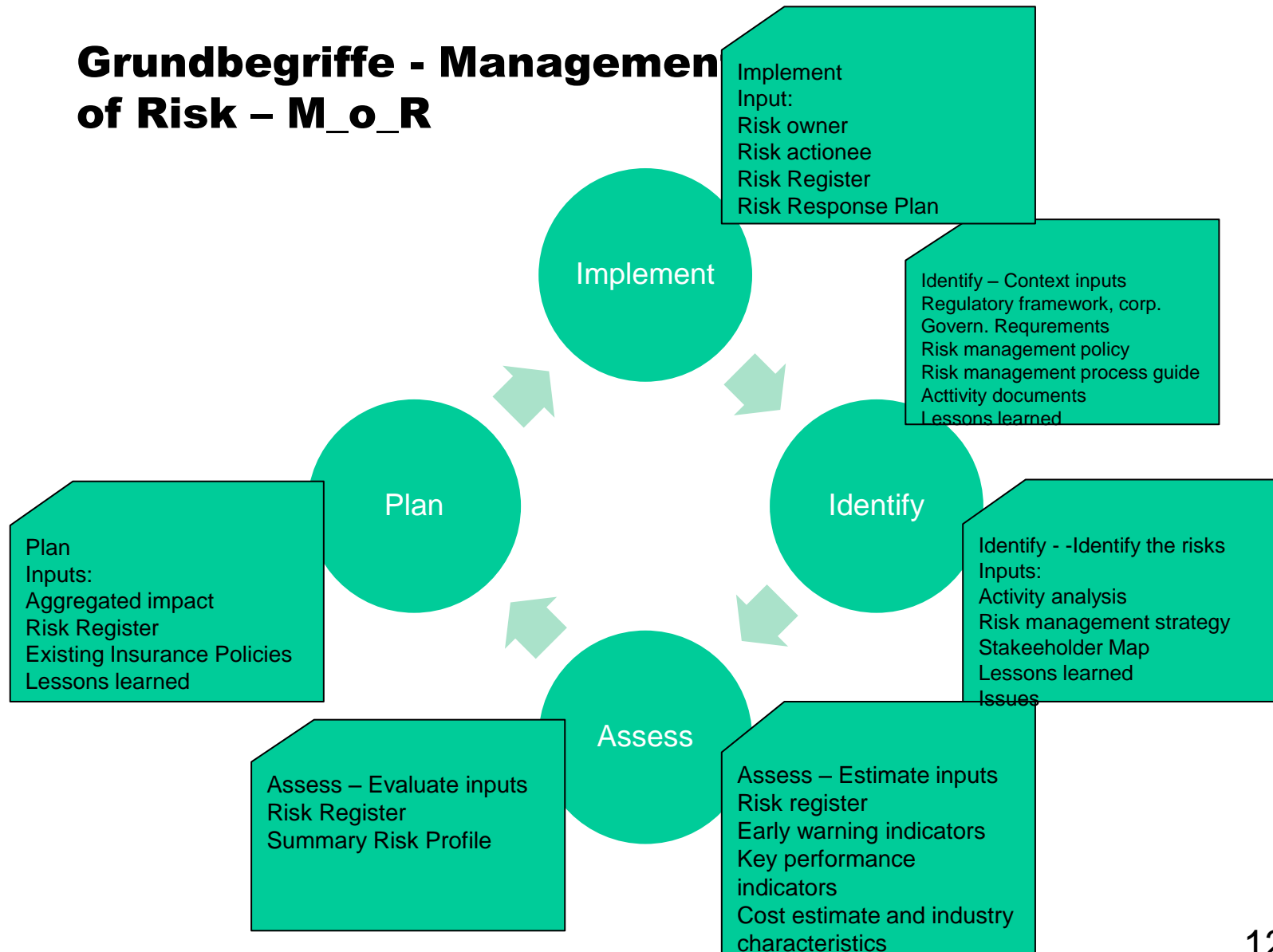
- Mögliche Optionen sind:
 - nichts tun
 - manuelle Erledigung
 - schrittweise Wiederherstellung
 - schnelle Wiederherstellung
 - sofortige Wiederherstellung
 - Ausweichmöglichkeiten
 - ...

Grundbegriffe

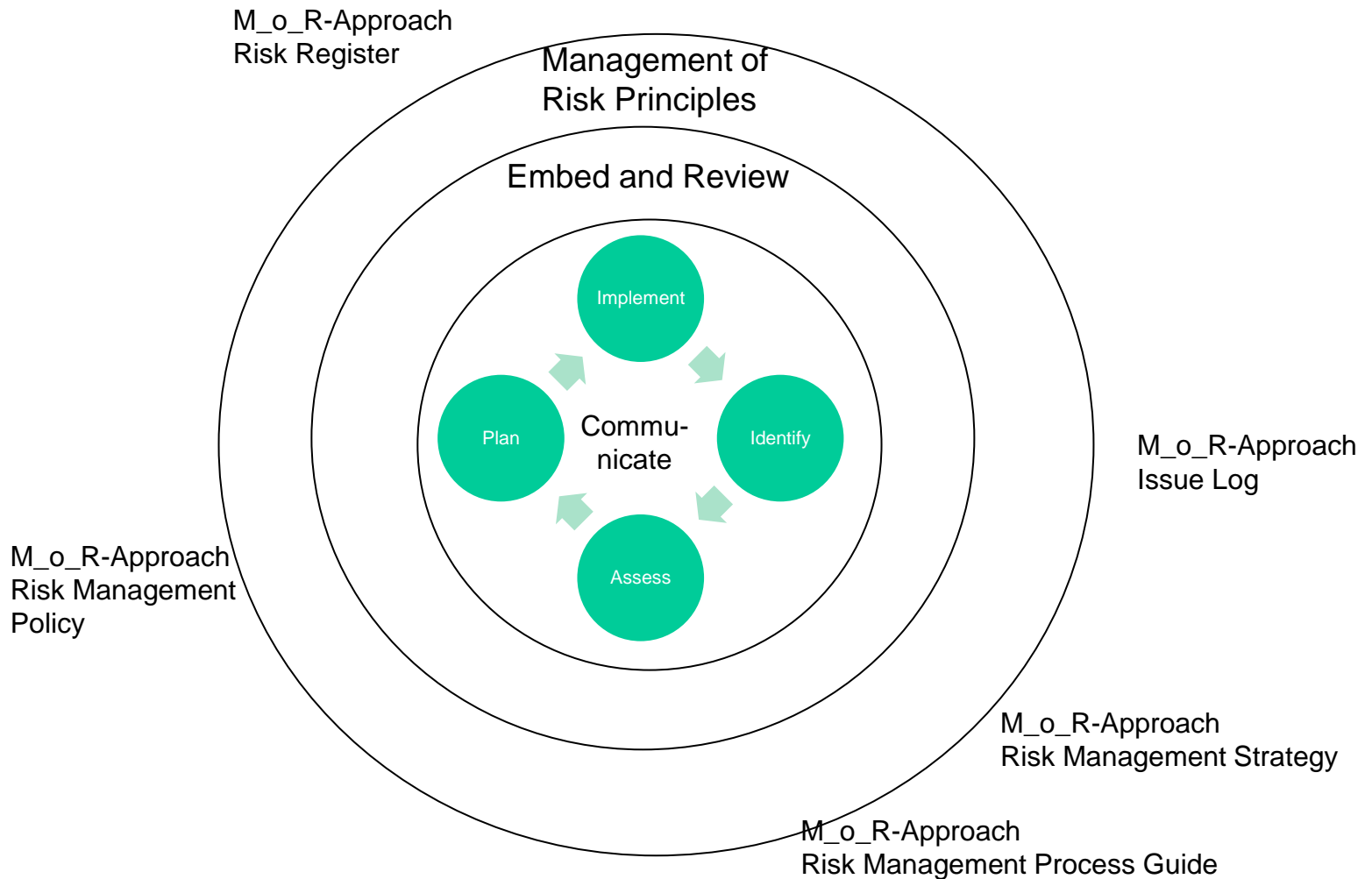
- Risikoanalyse
 - Erkennen und Bestimmen von Bedrohungslagen und Festlegen von Gegenmassnahmen.
 - CRAMM – **CCTA Risk Analysis and Management Method**
– als Methode zur Risikoanalyse.



Grundbegriffe - Management of Risk – M_o_R

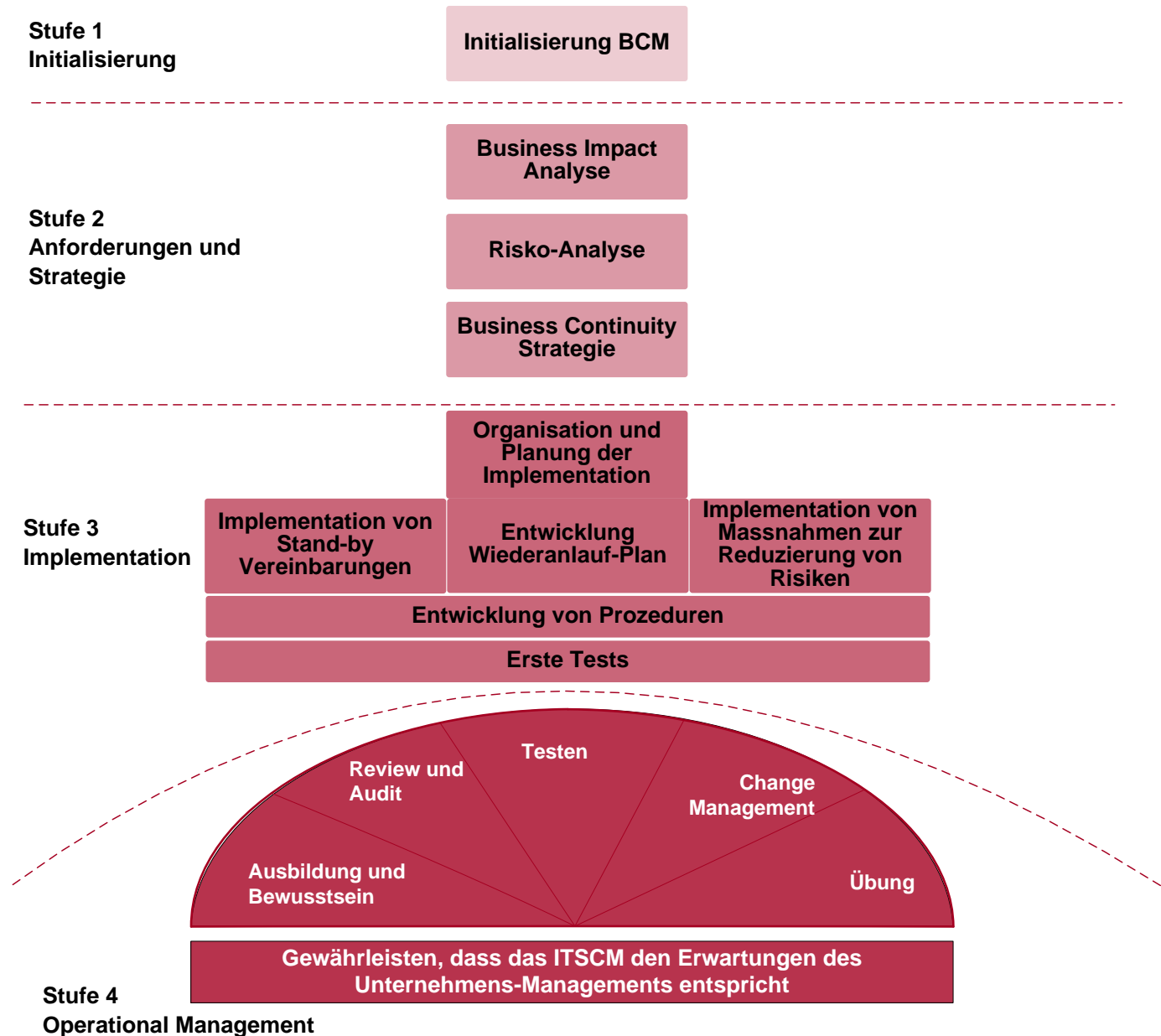


M_o_R-Framework – Management of Risk



Service Design Service Continuity Management

Prozess



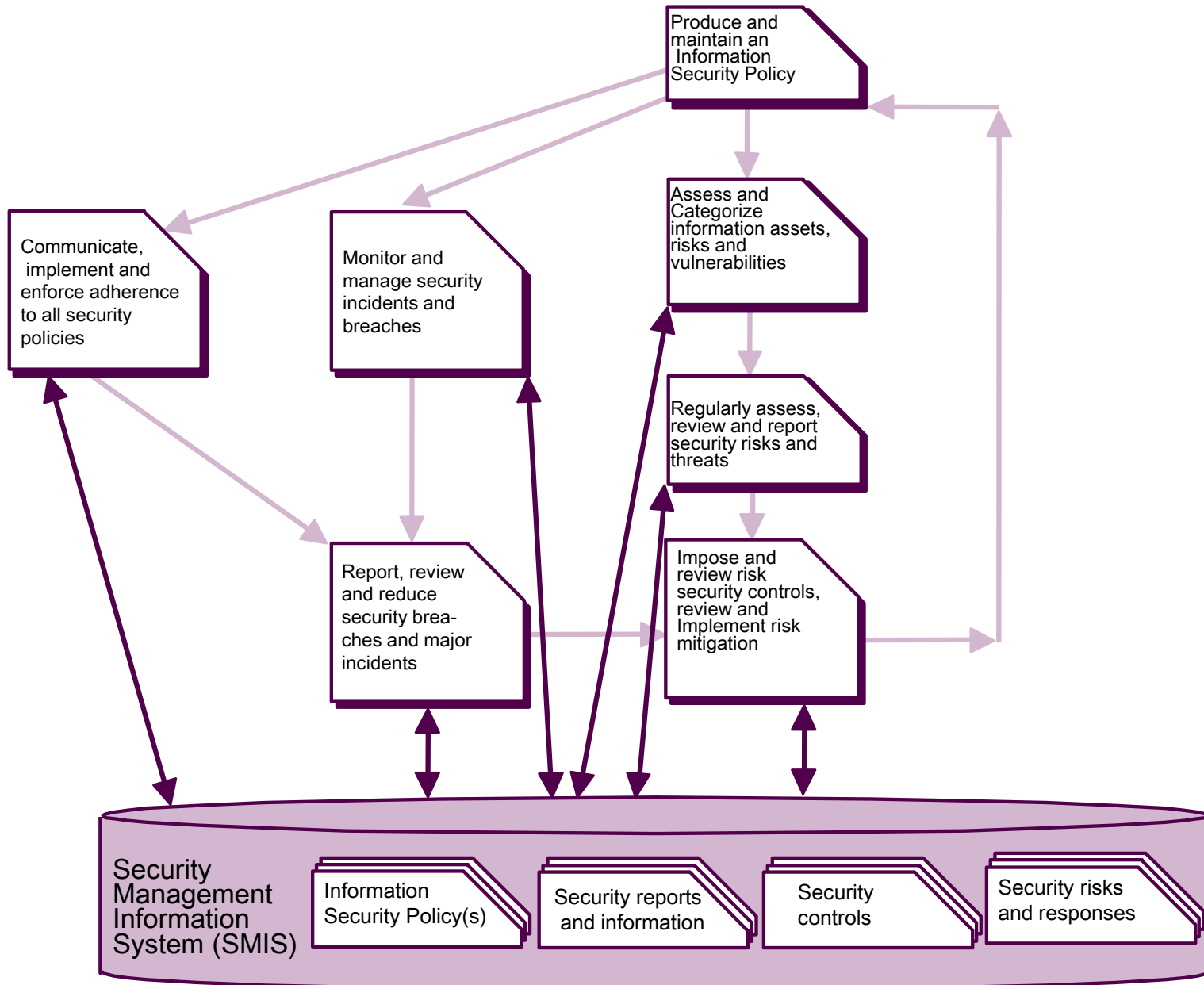
Information Security Management ...

- ... deckt gemeinsam mit Business Security ab und stellt sicher, dass Information Security in allen Service und Service Management Aktivitäten effektiv gesteuert werden
- ... schafft Bewusstsein für Security in allen IT Services
- ... steuert alle Aspekte zentral und überwacht die Geschäftsprozesse mit angemessenen Kontrollmechanismen

Information Security Management

- Begriffe = Aktivitäten
 - Steuerung (control)
 - Planung (plan)
 - Implementierung (implement)
 - Evaluierung (evaluate)
 - Aktualisierung (maintain)
 - (häufig auch mit Plan-Do-Check-Act (Deming-Zyklus) als Prozess erklärt, zu dem die Aktivitäten Report und Control hinzukommen)

Security Management Information System



Service Design
Information Security
Management

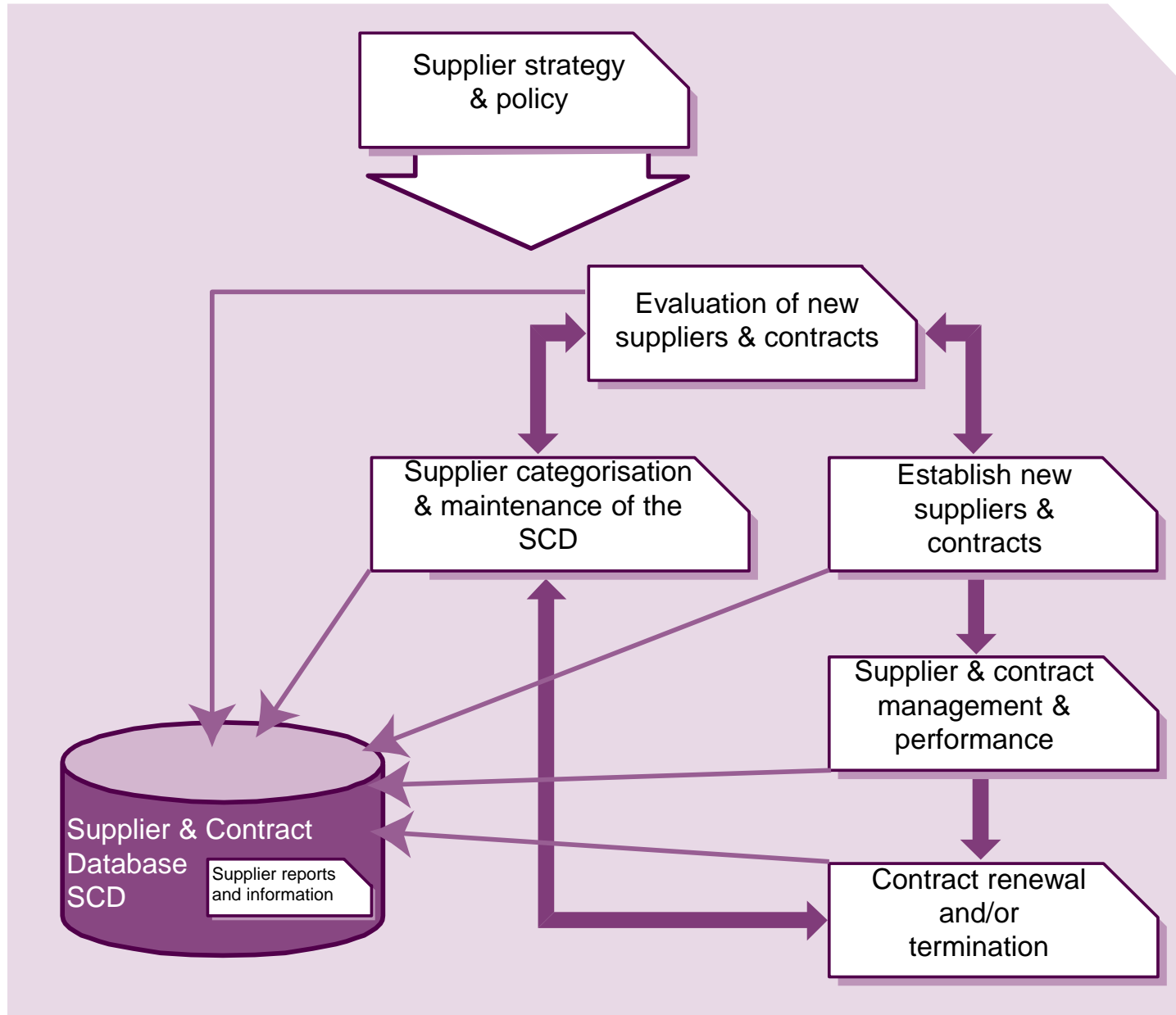
Supplier Management (1)

- Ziel: „The goal of the supplier management process is to manage suppliers and the services they supply, to provide seamless quality of its services to the business, ensuring value for money is obtained“
- ... das bedeutet, dass Supplier Management sicherstellt, dass Lieferanten ihre Services mit hoher (=vereinbarter) Qualität und kostengünstig zur Verfügung stellen

Aktivitäten...

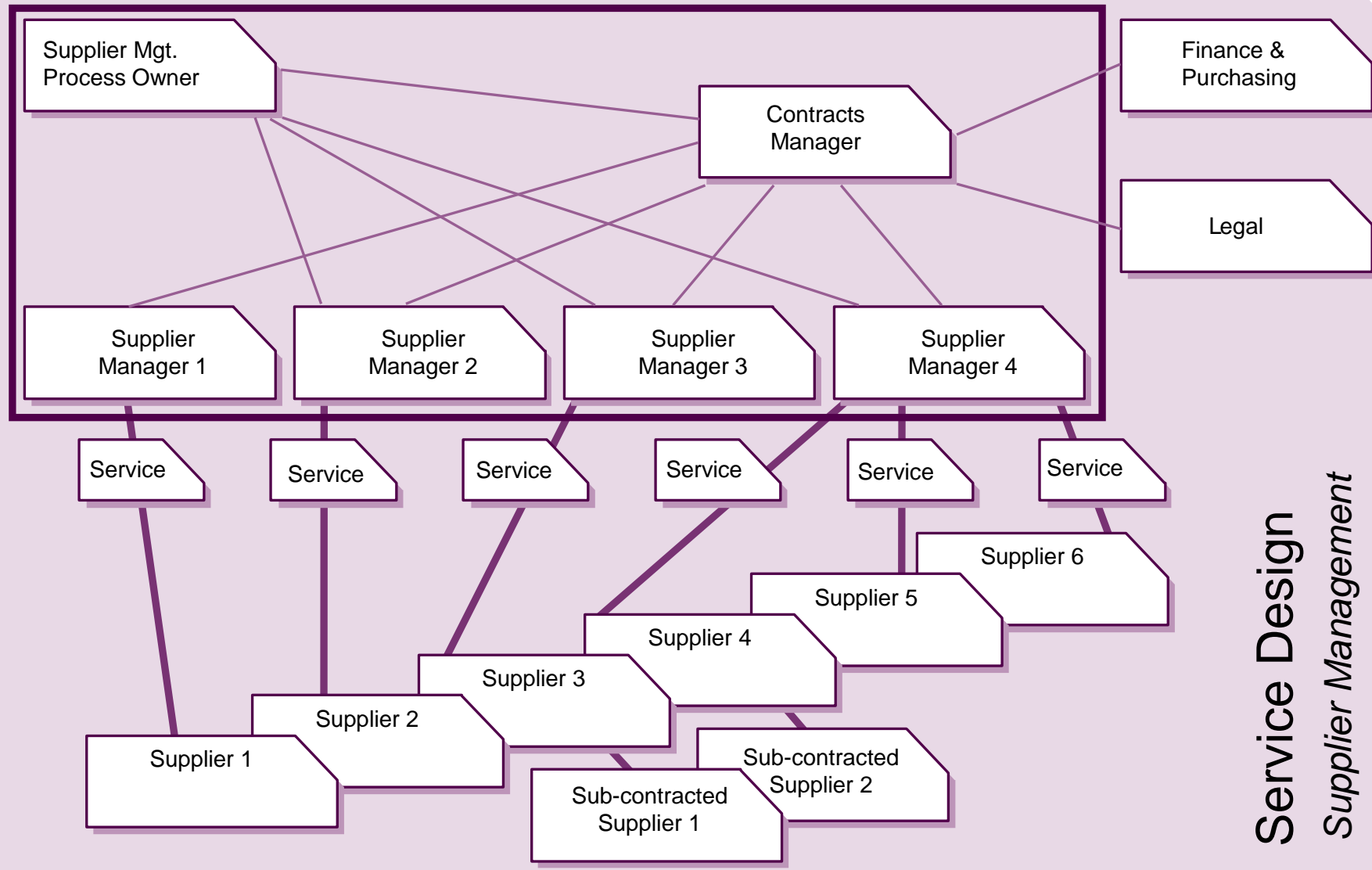
- Verhandeln der Preise um ein günstiges Preis-Leistungsverhältnis zu erreichen
- Beziehungsmanagement zum Lieferanten
- Überwachen der Performance des Lieferanten
- Sicherstellen, dass die Lieferanten einen Mehrwert für Services liefern, der an den Bedürfnissen des Kunden ausgerichtet ist
- Alle Verträge unterliegen dem Life Cycle Konzept
- Lieferanten policy erstellen
- Lieferantendatenbank (Supplier and Contract Database SCD) erstellen

Supplier & contract database (SCD)



Service Design
Supplier Management

Service Provider



Der Supplier Manager ...

- ... stellt ein akzeptables und stabiles Preis-Leistungsverhältnis sicher
- ... stellt sicher, dass alle Lieferanten-Prozesse konsistent sind
- ... beschäftigt sich mit der „Wartung“ der SCD
(Supplier and Contract Database)
- ... bewertet regelmäßig die Lieferanten und Verträge
- ... führt Risikoanalysen für Lieferanten und Verträge durch
- ... stellt sicher, dass alle Verträge, Vereinbarungen oder SLA's gemäß den Bedürfnissen der Kunden entwickelt werden

Die 5 Aspekte von Service Design => Was wird alles designed

- Service Portfolio Design
- Business Requirements => Service Requirements => Design of Service
- Technology and Architectural design
- Process Design
- Measurement Design

- Aber natürlich auch die Services ...

Sourcing approaches and options

- Strategies
 - Multi-Vendor
 - Traditional sourcing
 - Internal sourcing
- Options
 - Insourcing
 - Outsourcing
 - Co-Sourcing
 - Partnership or multisourcing
 - Business Process Outsourcing
 - Application Service Provision(ing)
 - Knowledge Process Outsourcing