

IT-Routinekontrollprogramm

Managementkonzept für eine zuverlässige IT



ARCONDA.systems

ARCONDA.systems

Als mittelständisches IT-Systemhaus bieten wir für unsere klein- und mittelständischen Kunden ein Full-Service Produkt- und Dienstleistungsangebot.

Seit mehr als 10 Jahren betreiben wir für zahlreiche Unternehmen Routinekontrollprogramme die von speziell geschulten Systemtechnikern durchgeführt werden und mittels Prozessmanagement-Software dokumentiert und ausgewertet werden. Unsere Kunden profitieren von detaillierten Fehlerberichten, Statistiken und Trendanalysen, die eine ökonomische Investitionsplanung und eine deutlich erhöhte Betriebsbereitschaft ermöglichen.

Herausgeber: Arconda Systems AG
Sportalllee 6
22335 Hamburg

Redaktion: Frank Espenhain
Lukas Kunze

Copyright: Verbreitung, Vervielfältigung und Reproduktion nur mit schriftlicher Genehmigung der Arconda Systems AG. Dies gilt auch für die Aufnahme in elektronische Datenbanken und Vervielfältigung auf digitalen Speichermedien. Alle Daten sind urheberrechtlich geschützt.

Datum: 10 / 2019

Layout & Grafik: Torben Petrina

Allzeit betriebsbereit

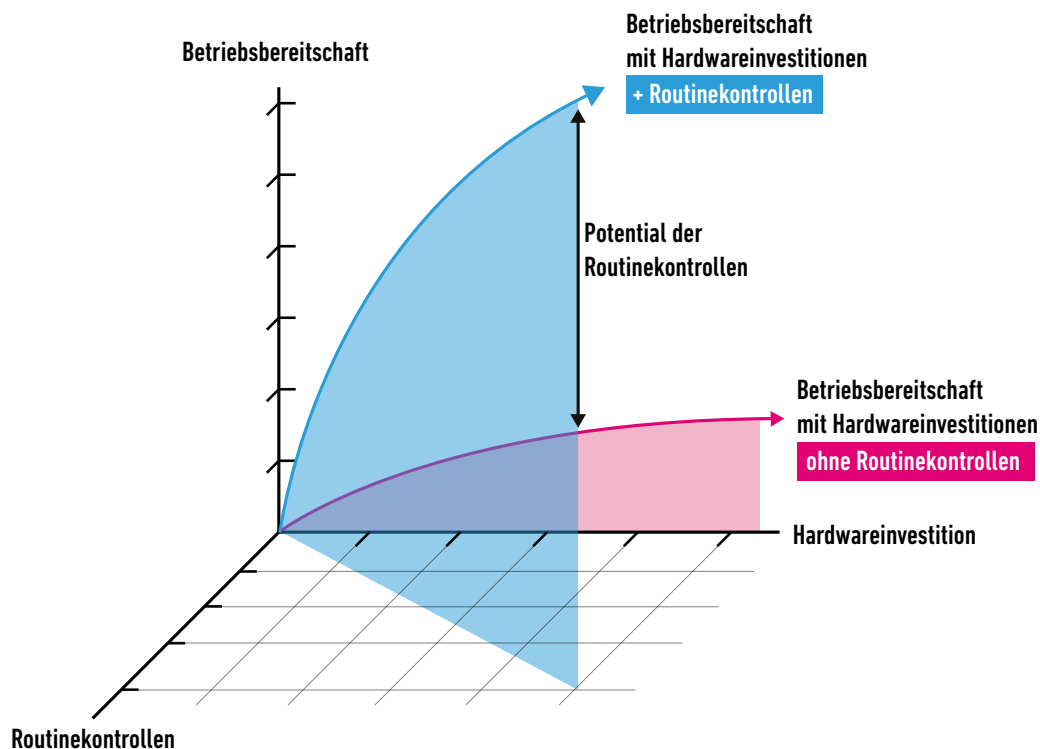
Um einen ausfallsicheren Systembetrieb zu gewährleisten und um zukünftige Hardware-Investitionen bedarfsgerecht planen zu können, bedarf es eines vorausschauenden Betriebskonzeptes - Routinekontrollen sind hierbei ein elementarer Bestandteil.

Die schwerwiegendsten IT-Fehler schleichen sich oft unbemerkt ein. Ein Backup-Dienst, der ins Leere läuft, nicht aktuelle Virens Scanner oder defekte Festplatten. Meist gilt: Wird der Fehler erst im Nachgang bemerkt, wird es teuer, und der Schaden nicht selten irreparabel.

Mit einem vorausschauenden Betriebskonzept lassen sich solche Situationen fast immer vermeiden, denn Systemausfälle sind in der Regel die Folge von unerwünschten Betriebszuständen, die es rechtzeitig zu erkennen gilt. Routinekontrollen sind unverzichtbarer Bestandteil eines professionellen Betriebskonzeptes, das Kapazitäten, Systembetreuung, Wartung, Updates und vieles mehr einschließt.

Auf den ersten Blick mag die regelmäßige Überprüfung des Systemstatus eine überschaubare Aufgabe darstellen. Doch erst die Kombination aus strukturierten Checks eines spezifisch trainierten Spezialisten und aussagekräftige Berichte und Analysen schaffen verwertbare Ergebnisse. Unsere Spezialisten setzen ein revisionssicheres Kontrollmanagementsystem ein, das für ein systematisches Routinekontrollprogramm unerlässlich ist.

Die Analysen dieses Kontrollmanagements sind für unsere Kunden von hohem ökonomischen Wert. Sie erlauben nicht nur die frühzeitige Fehlererkennung und -korrektur, sondern bilden die Grundlage für eine systematische Schwachstellenanalyse und zukünftige Betriebskonzepte.



Die Durchführung der Routinekontrollen

Routinekontrollen werden von uns strikt in fest definierten Zeitabständen -der sog. Periodizität- durchgeführt. Die Dokumentation ist Bestandteil unseres datenbankgestützten und revisionssicheren Routinekontrollmanagements.

Standardmäßig werden die Kontrollen täglich, wöchentlich oder monatlich durchgeführt, wobei wir auf Wunsch auch bedarfsgerecht andere Periodizitäten anbieten. Für Systeme geringer und mittlerer Kritikalität vermindern wöchentliche Kontrollen Ausfallzeiten bereits signifikant.

Zur Durchführung der Routinekontrollen loggen sich unsere Consultants per VPN-Verbindung, einer 2-Faktor Authentifizierung oder einem anderen kundenseitig präferierten Verfahren in die Kundensysteme ein. Alle gängigen Einwahlverfahren werden von uns unterstützt.

Die Dokumentation der Kontrollergebnisse:

Wir dokumentieren stets den bei der Kontrolle vorgefundenen Zustand bzw. gemessenen Wert, soweit dieses sinnvoll ist. Die systematische Analyse der Kontrollergebnisse erfolgt durch einen Abgleich der Kontrollergebnisse mit zuvor definierten Akzeptanzkriterien. Hierbei wird ein 6-Augen-Prinzip verfolgt (siehe S. 7).

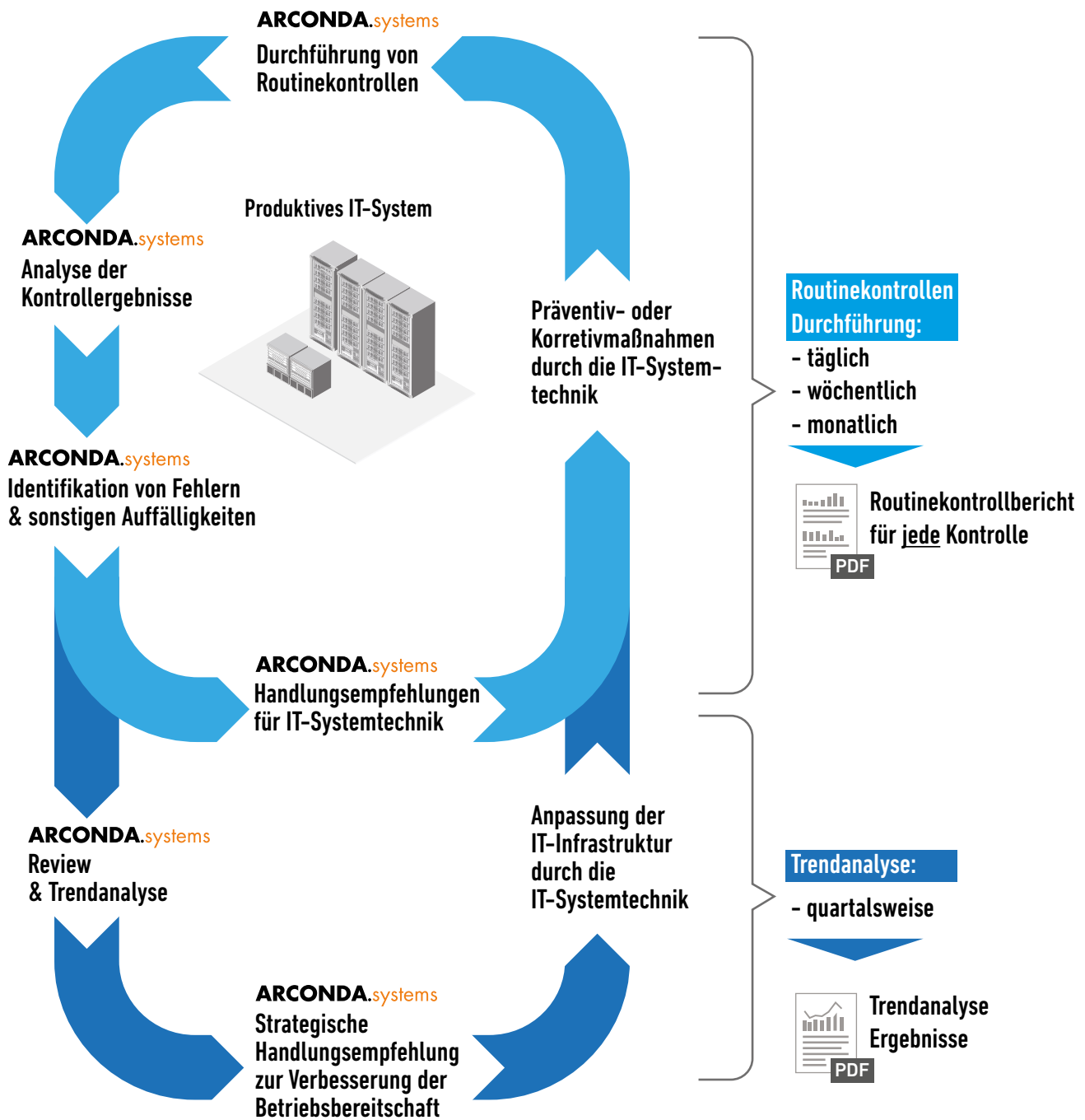
Durch die Zusammenführung technischer, organisatorischer und kaufmännischer Aspekte kann die für Ihr Unternehmen optimale Handlungsempfehlung zuverlässig bestimmt werden.

Die Akzeptanzkriterien:

Wir haben in den vergangenen Jahren für diverse Systeme und Kontrollschritte Akzeptanzkriterien abgeleitet, die wir bedarfsgerecht an Ihre individuelle IT-Systemlandschaft anpassen. Die Standardisierung von Akzeptanzkriterien und die systematische Anwendung dieser Kriterien bei der Beurteilung von Prüfergebnissen ist von entscheidender Bedeutung.

Vereinfacht formuliert legen wir über die Akzeptanzkriterien fest, ob es sich bei einem vorgefundenen Systemzustand um einen Mangel handelt oder nicht. Nur wenn ein Mangel festgestellt wird, kommen die nachgelagerten Schritte und damit das 6-Augen-Prinzip der Routinekontrollen zum tragen.

Die standardisierte Durchführung mit stets den gleichen Akzeptanzkriterien ist Voraussetzung für die Vergleichbarkeit der Kontrollergebnisse und damit für eine langfristige Trendanalyse. Wir berücksichtigen dabei sowohl allgemeinverbindliche als auch kundenspezifische Akzeptanzkriterien, wodurch die individuelle Konfiguration Ihrer IT-Infrastruktur und Ihre darauf aufbauende Wertschöpfungskette berücksichtigt wird.



Das Eskalationsverfahren:

Für jeden Kontrollschritt wird genau festgelegt, welcher Zustand sich als potentiell kritisch für den Systembetrieb erweisen kann und damit die Einleitung von Korrekturmaßnahmen erfordert.

Diagnostik und Handlungsempfehlung des Sachverständigen:

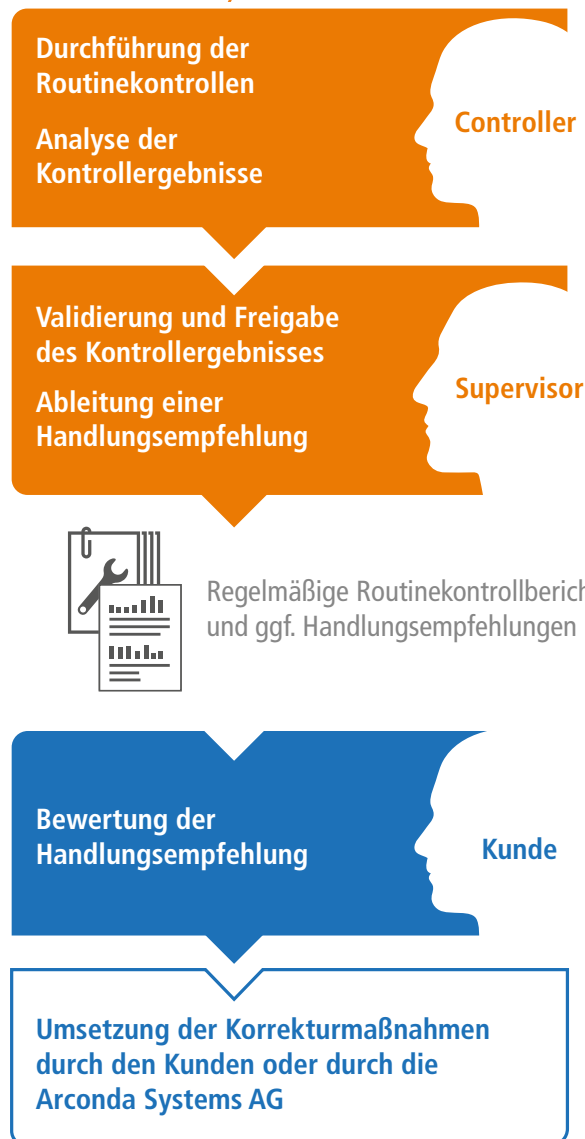
Wenn für eine konkrete Fehlersituation ein Eskalationsverfahren greift, fällt es unserem Sachverständigen leicht, die richtige Handlungsempfehlung auszusprechen. Grundsätzlich empfehlen unsere Sachverständigen Ihrer IT-Systemtechnik die Präventiv- oder Korrektivmaßnahmen, die geeignet sind zukünftige Ausfälle zu vermeiden und damit eine dauerhaft maximale Verfügbarkeit Ihrer Systeme sicherzustellen.

Sachverständiger Partner statt Wettbewerber:

Unsere Sachverständigen stehen Ihnen und Ihrem IT-Team als unabhängiges Beraterteam zur Verfügung. Wir arbeiten Ihrer IT zu und unterstützen diese mit unseren Handlungsempfehlungen, wodurch sich zusätzlich zu der verbesserten Betriebsbereitschaft eine Entlastung Ihrer in- und externen IT-Ressourcen ergibt.

Analyse der Kontrollergebnisse nach dem 6-Augen Prinzip:

ARCONDA.systems



FAQ zum Datenbankbasierten Kontrollmanagement

Welches System wird eingesetzt?



Die Routinekontrollen werden mit dem Incidentmanagementsystem eControl durchgeführt, welches speziell für Geschäftsprozesse mit hohen und höchsten Anforderungen an Dokumentation und Nachweisführung zum Einsatz kommt.

Ihre Routinekontrolle besteht aus einer Vielzahl von einzelnen Kontrollschritten, die von unseren sachverständigen Controllern abgearbeitet und von den Supervisoren freigegeben werden.

Wie werden die Kontrollergebnisse kommuniziert?

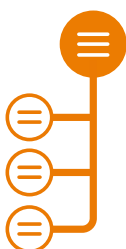
Für jede geleistete Routinekontrolle wird systemseitig ein lesbarer Kontrollbericht im PDF-Format generiert, der Aufschluss über das Kontrollergebnis und etwaige Mängel liefert.

Dieser Kontrollbericht wird einer E-Mail-Statusnachricht angehängt, die einschließlich der Handlungsempfehlungen unserer Supervisoren dem von Ihnen autorisierten Empfängerkreis unverzüglich zugeht.

Unsere Kontrollberichte sind ein operatives Element Ihres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP).



Wo und wie werden die Routinekontrollen strukturiert?



Ihre individuellen Kontrollgänge werden in unserem Expertensystem eControl zu einer Routinekontrolle zusammengeführt. Das System unterstützt unsere Controller mit einer Liste von Mängeln, die bei dem jeweiligen Kontrollschritt unserer Erfahrung nach festgestellt werden könnten.

Die Dokumentation des Kontrollergebnisses erfolgt selbstverständlich revisions-sicher.

Wie lernen wir aus Kontrollergebnissen?



In regelmäßigen vertraglich festgelegten Zeitabständen werden die Kontrollergebnisse Ihrer Routinekontrollen im Rahmen von Trendanalysen betrachtet. Die systemseitig genau dokumentierte Art und Häufigkeitsverteilung von Mängeln ist Grundlage für zielgerichtete Handlungsempfehlungen, mit Hilfe derer die Betriebsbereitschaft Ihrer IT-Systeme weiter maximiert wird.

Unsere Kontrollberichte sind ein strategisches Element Ihres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP).

Und wenn etwas Anderes, Unvorhergesehenes auftritt?

Wir greifen üblicherweise auf verschiedene Schichten Ihres Systems zu, wobei unseren sachverständigen Controllern unterschiedlichste Dinge auffallen können, die zwar nicht Teil des vertraglich abgestimmten Routinekontrollprogramms sind, aber ggf. für den ausfallsicheren Systembetrieb von Bedeutung sind. Diese „sonstigen Mängel“ werden grundsätzlich bei der Durchführung einer Routinekontrolle dokumentiert und unverzüglich zur Einleitung von Gegenmaßnahmen gemeldet.



Die praktische Umsetzung

Wir haben in den letzten Jahren einen Prozess zur Planung, vertraglichen Festschreibung, Durchführung, Dokumentation und laufenden Überprüfung von Routinekontrollen entwickelt. Dieser trägt den besonderen Anforderungen an die Schutzwürdigkeit Ihrer Systeme und an das nahtlose Zusammenarbeiten mit Ihrer internen oder externen IT Rechnung.

Kontaktaufnahme und Vorgespräch

Sie kommunizieren die Absicht und Rahmenbedingungen für ein möglicherweise durchzuführendes Routinekontrollprogramm. Wir besprechen vorab Aufwand und Nutzen und prüfen die grundsätzliche Machbarkeit.

Geheimhaltungsvereinbarung und Auftragsdatenvereinbarung

Ihre Interna und unser Knowhow sind nicht für Dritte bestimmt. Im Zuge der beabsichtigten Auslagerung von Routinekontrollen an die Arconda Systems AG werden die Arconda Systems AG und Ihre Mitarbeiter Kenntnis von der Systeminfrastruktur und den Geschäftsprozessen erlangen. Eine durch die Arconda Systems AG vorab bereitgestellte Geheimhaltungsvereinbarung wahrt diesbezüglich beiderseitige Interessen. Zudem wird eine Vereinbarung zur Verarbeitung Ihrer Daten im Auftrag mit dem Datenschutzbeauftragten der Arconda Systems AG getroffen.

Grobe Abstimmung des Kontrollumfangs – und der benötigten Kontrollhäufigkeit

Es wird eine vorläufige Abschätzung der Struktur und der Kritikalität der zu überwachenden Systeme und Subsysteme vorgenommen. Diese Einschätzung wird von uns telefonisch oder durch Fernübertragungssitzung in Zusammenarbeit mit einem Systemadministrator vorgenommen. Die grobe Abstimmung des Kontrollumfangs ist eine für Sie kostenlose Dienstleistung.

Angebot und Vertragsentwurf

Wir können uns zu diesem Zeitpunkt ein hinreichendes Bild von Ihrer Systemlandschaft machen und erstellen ein kaufmännisches Angebot auf der Grundlage der zuvor grob abgestimmten Kontrollumfangs.

Das kaufmännische Angebot umfasst:

- a) Formales Angebot
- b) Vertragsentwurf zur Durchführung von Routinekontrollen
- c) Anlage zum Vertrag: Leistungsverzeichnis aus dem Kontrollschritte und Kontrollhäufigkeit hervorgehen

Vertragserläuterungen und -abschluss

Es ist Einvernehmen über die Vertragskonditionen und das definierte Routinekontrollprogramm aus fachlicher und kaufmännischer Sicht zu erzielen. Gewünschte Anpassungen werden in geeigneter Art und Weise in unserem standardisierten Vertrag zur Durchführung von Routinekontrollen berücksichtigt.

Der unterzeichnete Vertrag zur Durchführung von Routinekontrollen ist Voraussetzung für die weiteren Phasen.

Validierung des Kontrollumfanges vor Ort

Die Validierung des Kontrollumfangs erfolgt durch eine Hospitation Ihrer Systemlandschaft durch unsere Supervisoren bei Ihnen vor Ort. Spätestens jetzt lernen Sie unsere Mitarbeiter persönlich kennen, was die vertrauensvolle Zusammenarbeit erleichtert.

Es erfolgt eine Festlegung und Einrichtung eines sicheren Einwahlverfahrens über eine 2-Faktor-Authentifizierung oder eine VPN-Einwahl. Sie stellen die für die Durchführung der Routinekontrollen benötigten Kennwörter und Autorisierungen bereit. Anschließend erfolgt die Feinabstimmung der Kontrollschritte. Bekannte Probleme und betriebliche Rahmenbedingungen werden mitgeteilt und in Ihr Kontrollprogramm aufgenommen.

Durchführung der Routinekontrollen im Regelbetrieb

Es erfolgt eine Durchführung der vereinbarten Routinekontrollen im geplanten Umfang und zu den vertraglich vereinbarten Zeitpunkten. Sie werden feststellen, dass sich die Betriebsbereitschaft Ihrer IT-Systeme kontinuierlich verbessert.

ARCONDA.systems
Aktiengesellschaft

Sportallee 6
22335 Hamburg
Germany

Tel. (+49) 40 823 158 0
E-Mail: info@arconda.ag
Web: www.arconda.ag