

Eine Leistung der **CareForce One™**

Datenblatt

Selbst wissen oder wissen lassen?

Unternehmen schützen ihre komplexen IT-Infrastrukturen durch teilweise aufwendige Sicherheitsinfrastrukturen. Doch die zugehörigen Managementeinrichtungen werden nicht gerade täglich benutzt. Somit ist jede Anpassung an eine veränderte Situation stets mit einer kleinen Wiedereinarbeitung verbunden. Das ist zeitraubend und nervig für die Beteiligten. Von den dadurch entstehenden Sicherheitslücken ganz zu schweigen.

Die von einem Hersteller von Sicherheitsprodukten freigegebenen Verbesserungen und Fehlerkorrekturen sollten immer sehr zeitnah eingespielt und neue Einstellungen immer kurzfristig vorgenommen werden. Gerade weil aber der Umgang mit einem Managementsystem unter Umständen nicht geläufig ist, werden diese Arbeiten gerne vor sich hergeschoben.

Netzwerke unterliegen auf Grund von Anwenderanforderungen und des technischen Fortschritts einem ständigen Um- und Ausbau. Nicht selten müssen dazu Einstellungen an Firewalls und anderen Netzwerkgeräten geändert werden, um den neuen Erfordernissen gerecht zu werden.

Ein spezialisierter Dienstleister kann hier helfen, jede Art von Änderung an Ihren Sicherheitseinrichtungen vorzunehmen. Dieser ist sehr geübt und erfahren in der Bedienung der Managementconsolen. Auch liegt ein hoher Erfahrungsgrad, bei den üblichen administrativen Aufgaben vor, der es den Experten gestattet solche Operationen in kürzester Zeit sicher auszuführen.

Der Bedarf an administrativen Hilfestellungen ist von Unternehmen zu Unternehmen sehr unterschiedlich. Verfügt ein Unternehmen, auf Grund seiner Größe und der Menge an Sicherheitsapplikationen über sehr gut ausgebildetes und erfahrenes Fachpersonal, so sind die wenigen Sicherheitsprodukte bei einem anderen Unternehmen nur ein notwendiges Beiwerk, das von den IT-Kräften mitgepflegt werden muß. Wieder andere Unternehmen haben eine so hohe geographische Verteilung, daß nicht an jedem Installationsort ein Fachkundiger in Sicherheitsangelegenheiten vor Ort sein kann.

Dem unterschiedlichen Bedarf gerecht

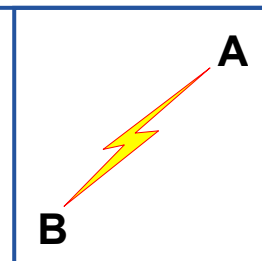
Das CareForce One™ Team der Bristol Group bietet seit Jahren Support für die unterschiedlichsten Sicherheitsprodukte an. Aber oft ist es in einer Problemstellung an der Telefon-Hotline sinnvoller, daß sich ein Experte direkt am Management einer Kundeninstallation anmeldet und sich einen Überblick über das Problem verschafft. Dabei können oft die Installation von Patches oder die Korrektur von Einstellungen in der gleichen Sitzung vorgenommen werden.

Es gibt auch Kunden, deren IT sehr stark auf die Dienstleistungen des Kerngeschäfts priorisiert ist. Diese haben oft wenig Zeit für die ordentliche Pflege der Sicherheitseinrichtungen. Auch Änderungen, die auf Grund einer neuen Situation notwendig werden, lassen sich oft nicht kurzfristig umsetzen. Hier hat die CareForce One™ eine Möglichkeit geschaffen, sich nicht nur sicher auf dem Management des Kundensystems einzuwählen, sondern sich vollständig in einen Change-Management-Prozess des Kunden zu integrieren. Die Prozessschritte lassen sich leicht in die Remote Management Dienstleistung integrieren:

- ★ Beschluß einer Änderungsmaßnahme
- ★ Change-Request an Bristol
- ★ Sichere Ausführung der Arbeiten
- ★ Rückmeldung an den Kunden

Jeder Zugang zu einem Kundensystem, ob direkt oder auf die Managementconsole erfolgt ausschließlich über stark verschlüsselte authentifizierte Zugänge (TSL/SSL, SSH, VPN).

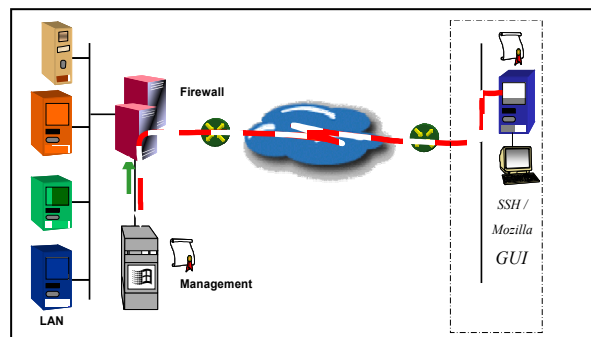
Aus diesem Erfahrungsumfeld haben sich feste Dienstleistungsprodukte entwickelt.



BonD-remote

Mit seinen Bristol on Demand (BonD) Produkten hat Bristol eine konsequente Linie nach dem WYSIWYG-Prinzip (what you see is what you get) eingeschlagen. Vollständige Leistungsbeschreibung des Dienstes bei einer Berechnung im 30-Minuten Takt. Dieses ist das klassische Produkt zur Erweiterung der Hotline-Leistungen.

Remote Intervention



Einige notwendige Eingriffe lassen sich im Vorfeld planen. Ob ein neuer Service, der eingeführt wird, auch Änderungen an den Sicherheitseinrichtungen erfordert, oder ob man ein Update von Sicherheitseinrichtungen vornehmen möchte. Der Experte wird vorab eingeplant, ein Termin wird vereinbart und die Leistung zum vereinbarten Festpreis durchgeführt. Dieses ist eine Abruf Leistung zu der der Kunde eine kurze Leistungsbeschreibung in der Angebotsphase erhält, so daß sich jeder auf Umfang und Kosten berufen kann.

Remote Firewall-Management

Hierbei übergibt ein Kunde die Gesamtverantwortung für den reibungslosen Betrieb seiner Firewall-Einrichtungen an die Experten der CareForce One™. Wie bei allen Fernwartungsmaßnahmen verbleibt das Managementsystem beim Kunden. Der Kunde erhält von der CareForce One™ eine 19" Appliance installiert, die zum Einen als Terminationspunkt einer VPN-Verbindung dient, zum Anderen eine revisions sichere Aufzeichnung aller administrativen Vorgänge an den Firewall-Systemen des Kunden aufzeichnet.

Nach Abruf einer Änderungsleistung kann dem Kunden direkt die Durchführung der Maßnahme quittiert werden. Diese Belege dienen auch der monatlichen Abrechnung, die sich aus einem Pauschalbetrag und der Summe der durchgeführten Maßnahmen zusammensetzt.

Strukturierter Ablauf

Alle drei unterschiedlichen Remote-Leistungen haben einen entsprechenden Ablauf, der dem Leistungsumfang und einer geregelten geschäftlichen Abwicklung gerecht wird.

Für eine Beauftragung für den spontanen Abruf der *BonD-remote* Leistung genügt die Beauftragung mittels des BonD-Faxauftragsformulars. Dieser Faxauftrag beinhaltet auch die Leistungsbeschreibung sowie die genaue Kostenkalkulation, nach der eine spätere Abrechnung erfolgt.

Bei einer *Remote-Intervention* erstellt die CareForce One™ eine Leistungsbeschreibung mit integriertem, warenwirtschaftlichem Angebot. Dieses Angebot wird vom Kunden schriftlich/fernschriftlich angenommen. Die Leistungsbeschreibung umfasst alle durchzuführenden Arbeiten, den vereinbarten Zeitpunkt der Durchführung (z.B. Wartungsfenster), beschreibt möglicherweise auch Obliegenheiten des Kunden (zumeist Backup) und bietet dadurch ein Höchstmaß zur Sicherung der Kundenzufriedenheit.

Das CareForce One™ *Remote-Firewall-Management* wird als Projekt verstanden. Nach einem Abstimmungsmeeting erstellt die CareForce One™ eine detaillierte Leistungsbeschreibung. Diese beinhaltet die Einrichtung zur Durchführung der Leistungen als auch die Definitionen der Einzelleistungen, die gemeinsam mit dem Kunden abgestimmt werden. Für die Beauftragung wird ein Dienstleistungsvertrag abgeschlossen.

Basis Dienstleistungsvertrag

Dieser hat eine Laufzeit von zumeist einem Jahr und verlängert sich automatisch für ein weiteres Jahr, wenn er nicht zuvor gekündigt wird. Ein Abrechnungszyklus für die erbrachten Leistungen ist in der Regel ein Monat, wenn mit dem Kunden nichts anderes vereinbart wurde. Der Abruf von Einzelleistungen erfolgt über die Support-Hotline der CareForce One™. Damit ist eine zeitstempelgenaue Erfassung der Beauftragung sichergestellt. Durch das Audit-Trail System kundenseitig, können die Arbeiten mitverfolgt und aufgezeichnet werden. Es kann zu jeder Zeit nachgewiesen werden, zu welchem Zeitpunkt welche administrativen Arbeiten an der/den Kundenfirewall(s) stattgefunden haben. Der Kunde erhält eine Durchführungsbestätigung direkt nach Beendigung der Arbeiten durch die Support-Hotline mit Referenzangabe zum eröffneten Ticket über das gewünschte Medium (Telefon, E-Mail, SMS oder Datei-upload). In der monatlichen Abrechnung werden diese Arbeiten zusammen mit den Belegen des Audit-Trail Systems aufgeführt.

Die Sicherheit für Ihre Security

Die wichtigsten Voraussetzungen für ein erfolgreiches Outsourcing von administrativen Arbeiten sind:

- ★ Kompetenter, vertrauenswürdiger Partner
- ★ Saubere, juristisch klare Abmachungen
- ★ Strukturierte Planung und Ablauf der Arbeiten
- ★ fachgerechte Dokumentation der Ergebnisse

Das alles bieten Ihnen die remote Management Lösungen der CareForce One™.

- ★ Die Arbeiten werden ausschließlich durch, vom Hersteller der einzelnen Produkte zertifizierte Techniker, die als Sicherheitsexperten über jahrelange Erfahrung verfügen, durchgeführt.
- ★ Zu jeder Dienstleistung der CareForce One™ besteht eine eindeutige Leistungsbeschreibung nach dem WYSIWYG-Prinzip.
- ★ Der Ablauf eines jeden Eingriffs auf ein Kundensystem wird zeitlich und im Umfang mit dem Kunden abgestimmt.
- ★ Jede Maßnahme wird mit Call-Ticketnummer erfaßt und abgeschlossen. Dieses dient zum Nachweis der Gesamtzeit, die die Operation an Ihren Einrichtungen gedauert hat. Kunden mit Dienstleistungsvertrag erhalten zudem einen Auszug aus dem revisions sicheren Kontrollsystem, der zusätzlich Auskunft über die Änderungen an den Systemeinstellungen liefert.
- ★ Optional als Full-Managed Service mit Leasingangebot. Sie zahlen eine monatliche Rate wir kümmern uns um alles andere. Planbare Leistungen, planbare Kosten.

Kompetenz und Verantwortung

THE BRISTOL GROUP setzt ihre Kompetenz ausschließlich zur Erhöhung der IT-Sicherheit ihrer Kunden ein. Obwohl Wissen über Netzwerke, deren Topologien und Verfahren widmet sich Bristol keinen Netzwerkberatungen oder Infrastruktur- bzw. Connectivity-Themen, sondern hat sich vollumfänglich und ausschließlich dem einen Thema „SECURITY“ verschrieben. Mit der Ethik eines etablierten, deutschen Unternehmens liefert und erfüllt The Bristol Group Beratung und Lösungsentwicklungen mit dem Ziel, die Infrastrukturen und die darin gespeicherten Informationen ihrer Kunden vor Mißbrauch, Diebstahl, Zugriffsverhinderung und Spionage zu schützen. In unser Handeln legen wir all unser Können, Wissen und Erfahrung, um die Ziele unserer Kunden zu erreichen.

Alle BRISTOL Consultants verfügen über mehrere Herstellerzertifizierungen und sind als Ausbildungstrainer tätig. Mit der „Akademie für Netzwerksicherheit“, einem Unternehmen der BRISTOL GROUP, wird ein wesentlicher Beitrag zur Ausbildung von Fachkräften für IT-Sicherheit in Deutschland geleistet.

Verschwiegenheit ist oberstes Gebot!

THE BRISTOL GROUP sichert verbindlich zu, daß alle Informationen über den Audit und seine Resultate streng vertraulich behandelt werden. Keinerlei Aufzeichnungen der Vorgänge werden länger als 2 Monate nach Durchführung der Arbeiten gespeichert.

Nehmen Sie uns beim Wort,
die **CareForce One™** der Bristol Group.