

Operation (MSS)

Wir sorgen für den reibungslosen Betrieb

Alle Komponenten einer Sicherheits-Infrastruktur sind exponiert und können jederzeit Angriffen von innen oder aussen ausgesetzt sein. Damit das einmal erreichte Sicherheitsniveau erhalten bleibt, braucht es eine ständige Pflege und Überwachung der Systeme. Wollen Sie sich mit den ständig ändernden Bedrohungslagen und Angriffsmustern auseinandersetzen? Kennen Sie die aktuellen Sicherheitsprobleme Ihrer installierten Basis, und wissen Sie sich im Notfall zu helfen?

Viele Unternehmen entscheiden sich heute, diese Aufgabe einem Spezialisten zu übergeben. terreActive als Managed Security Service Provider (MSSP) hat sich seit 1996 auf dieses Gebiet fokussiert. Neben Beratung und Integration von Sicherheitsarchitekturen sind die Dienstleistungen für den Betrieb ein integraler Bestandteil unseres Angebots. Alle Lösungen, die terreActive integriert, werden auf Wunsch des Kunden auch betrieben. Die MSS-Dienstleistungen sind für die terreActive-eigene Produktlinie und viele führende Markenprodukte erhältlich.

Kundennutzen

- Wir übernehmen Verantwortung für Ihre Sicherheit.
- Wir überwachen und betreiben Ihre Infrastruktur rund um die Uhr.
- Dank unserer Engineering-Hotline sprechen Sie immer direkt mit den Spezialisten.
- Sie können sich auf uns verlassen und behalten jederzeit die Kontrolle.
- Durch unser Kund Cockpit und das laufende Reporting sind Sie bestens informiert.
- Ihre Infrastruktur ist und bleibt sicher.
- Unsere MSS-Dienstleistungen sind produkteunabhängig.
- Sie wählen aus verschiedenen Betriebsmodellen Ihr optimales Angebot.

Leistungsumfang

Auf der Basis von internationalen Standards, wie ISO oder ITIL, hat terreActive ein ausgefeiltes Dienstleistungsangebot für den Betrieb von IT-Infrastrukturen aufgebaut. Diese Leistungen werden aus dem zentralen Security Control Center (SCC) in Aarau erbracht. Die Betriebsorganisation von terreActive – kurz MSS-Team – übernimmt mit ihren erfahrenen Mitarbeitern den Betrieb für alle Kundensysteme. Dabei kommen die vielseitigen und speziell entwickelten Operation-Tools von terreActive zum Einsatz. Diese Tools werden im zentralen Management Framework zusammengefasst und erlauben einen hochsicheren und effizienten Betrieb aller Systeme und Applikationen.



Der sichere Betrieb

Mission

Wir sichern Ihren Erfolg, indem wir als Engineering-Unternehmen durch unser Wissen und unsere Erfahrung umfassende und nachhaltige IT-Security-Lösungen schaffen. Unsere Kunden sind sensibilisiert für Themen der IT-Security, haben teilweise hohe Sicherheitsanforderungen und setzen auf eine enge Partnerschaft.

Unsere Dienstleistungen beinhalten:

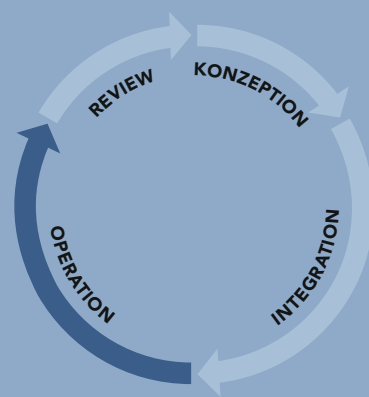
- IT-Security Consulting
- IT-Security Integration
- Managed Security Services (MSS)

Diese Dienstleistungen hängen eng zusammen. So können wichtige Erfahrungen aus den Managed Security Services in das Consulting und die Integration einfließen.

terreActive steht für nachhaltige IT-Sicherheit aller relevanten Systeme und Applikationen einer Unternehmung. Unsere Security Philosophie widerspiegelt diese Strategie und zeigt die wichtigsten Themen auf.

IT-Sicherheit als Prozess

Die Auseinandersetzung mit IT-Sicherheit muss als Prozess verstanden werden, was zu einer ständigen Beurteilung des Schutzbedarfes, der Bedrohungen und der implementierten Gegenmassnahmen führt. Der Prozess besteht aus den Aktivitäten Review, Konzeption, Integration und Operation.

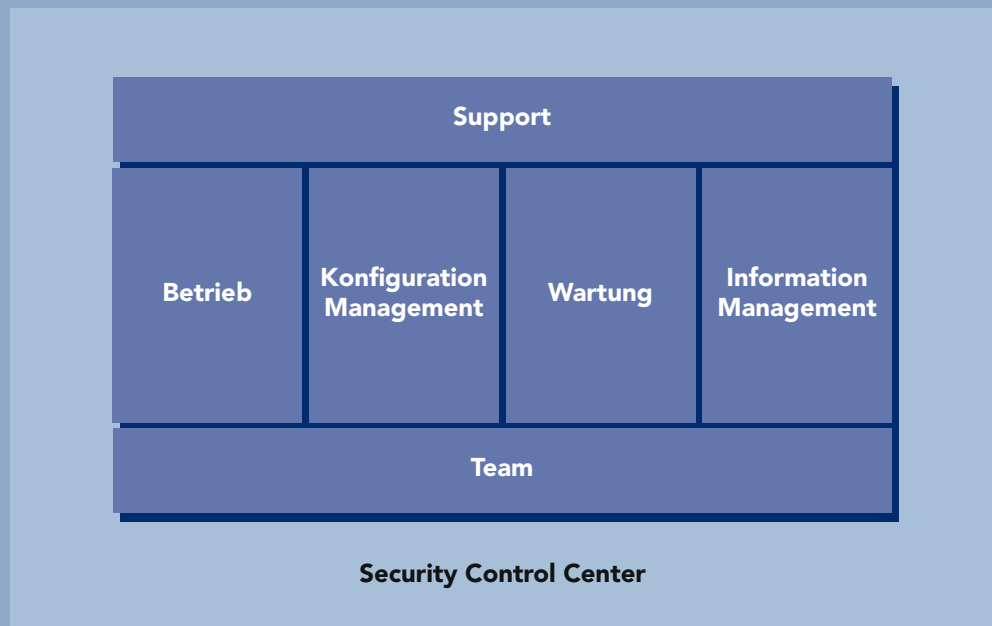


Der Betriebsprozess

Dieser Prozess bestimmt auch unsere Managed Security Services. Laufend müssen bestehende Lösungen überprüft werden. Sind Sicherheitslücken bekannt, muss sofort die betroffene Software angepasst werden. Die eingesetzten Systeme werden ständig überwacht und die Konfigurationen gesichert, damit eine Abweichung vom Normalbetrieb frühzeitig erkannt wird und im Notfall ein schneller Austausch der defekten Systeme möglich ist.



MSS bei terreActive



Support

Team

Unser MSS-Team besteht aus einer Gruppe von hoch qualifizierten Informatikern mit mehreren Jahrzehnten Erfahrung im IT-Betriebsumfeld. Die tägliche Weiterbildung durch unsere vielen anspruchsvollen Kundenprojekte erlaubt es, am Puls der Entwicklung zu sein, ohne die Kundenbedürfnisse aus den Augen zu verlieren. Da unser Fokus im 2nd- und 3rd-Level-Support liegt, sind wir es gewohnt, die komplexen Probleme unserer Kunden zu lösen.

Servicevertrag (SLA)

Nicht alle Kunden haben die gleichen Anforderungen an den Betrieb ihrer Lösungen. Deshalb werden die genauen Leistungen mittels Servicevertrag festgelegt und die Verantwortungsbereiche mit dem Kunden geklärt. Im Zentrum steht die Transparenz unserer Leistung und Qualität; darum erlauben wir unseren Kunden, über Ihre persönlichen Kundencockpits alle relevanten Daten des SLA online zu überprüfen.

7x24-Betrieb

Unsere Organisation ist auf einen professionellen 7x24-Betrieb ausgerichtet und kann so jederzeit und sofort auf Bedrohungen oder Ausfälle reagieren. Durch die ausgereiften Prozesse und die ständige Verfügbarkeit unseres Piktetts können wir auch höchste Anforderungen an einen sicheren Betrieb erfüllen.



Betrieb

Die Sicherstellung und Aufrechterhaltung des Betriebs der Infrastruktur unserer Kunden ist unser wichtigstes Ziel. Als Infrastruktur gelten Systeme wie Switches, Server oder Firewalls sowie die durch diese Geräte angebotenen Applikationen und Dienste.

Dazu setzen wir unsere hauseigene Management-Lösung – das Management Framework – ein. Dadurch ist es uns möglich, hunderte von Systemen mittels Fernwartung zu betreiben und immer den Überblick zu behalten. Das Management Framework ist produkteunabhängig und kann einfach in andere Management-Systeme integriert werden. Über die angebotenen Kommunikationsdienste – E-Mail, SMS, Pager – wird unser MSS-Team auch ausserhalb der Bürozeiten über kritische Ereignisse informiert. Dank unserem Pikett-Dienst können wir jederzeit reagieren und den Betrieb rund um die Uhr sicherstellen.

Konfiguration Management

Die Konfigurationen unserer Kundenlösungen sind besonders wertvoll und müssen ständig gepflegt werden. Daher sichern wir diese Informationen täglich und halten Sie über unsere Change Management Prozesse auf dem aktuellen Stand. Damit nichts verloren geht, werden alle Arbeiten an den Systemen protokolliert, und sie können jederzeit abgefragt werden. Dadurch kann die Kundenlösung flexibel angepasst werden und bleibt trotzdem sauber dokumentiert.

Wartung

Software-Wartung

Die Pflege und Wartung der eingesetzten Software ist ein zentraler Bestandteil von MSS. Wir sind ständig damit beschäftigt, die aktuelle Entwicklung im Einsatz stehender Software zu beobachten und entsprechende Wartungsmassnahmen einzuleiten. Wichtige Aufgaben, gerade auch bei Open Source-Software, sind:

- regelmässiger Besuch von Informationsveranstaltungen und Weiterbildungskursen
- Testen von Informationen und Updates der Hersteller in unserem Labor
- Beteiligung an Diskussionsforen und Mailing-Listen
- im direkten Kontakt zu Entwicklern zu stehen

Sicherheitsprobleme

Ist ein Sicherheitsloch bei einer eingesetzten Software bekannt, muss schnell gehandelt werden. Entweder wird ein vorhandener «Bugfix» eingespielt, oder es kommen vorübergehende Schutzmechanismen zum Zug.

Systemwartung

Während der wiederkehrenden Wartungsfenster werden die Systeme systematisch geprüft, gegebenenfalls Software-Updates eingespielt und ein Reboot-Test durchgeführt. Das ordentliche Funktionieren des Systems wird durch Abnahmetests bestätigt.



Information Management



Controlling

Das Kundencockpit erlaubt es den Systemverantwortlichen, die Kontrolle über alle Systeme und Applikationen zu behalten. Dadurch kann der Kunde die wichtigsten Komponenten selbständig überwachen und ist immer über den aktuellen und historischen Zustand seiner Lösung informiert.

Durch diese gemeinsame Datenbasis entsteht Transparenz und Vertrauen.

Das Kundencockpit ist ein integraler Bestandteil unseres MSS-Angebots und wird jedem Kunden zur Verfügung gestellt.

Reporting

Das MSS-Team erstellt für den Kunden einen Statusrapport, welcher alle wichtigen Vorkommnisse pro Monat aufzeigt.

Zusätzlich kann auch ein Security Management Summary (SMS) erstellt werden. Das SMS richtet sich an Sicherheitsverantwortliche. Es enthält eine auf einen bestimmten Zeitpunkt erstellte Einschätzung der Sicherheit eines bestimmten Produkts oder Systems. Während Scanner wie «Nessus» im Wesentlichen nur Stichworte liefern, können wir durch die genaue Kenntnis der Infrastruktur aussagekräftige Berichte liefern, in welchen Risikofaktoren und mögliche Vorgehensweisen zur Entschärfung derselben zusammengefasst sind.

Security Control Center

Im Security Control Center in Aarau kommen alle Bausteine unserer MSS-Dienstleistungen zusammen.

- Hier gehen alle Informationen über den Zustand unserer Kundeninstallationen ein, die von unseren Tools aufbereitet und verwaltet werden.
- Hier befinden sich unsere verschiedenen Expertenteams, die eingehende Alarmer oder Fehlermeldungen analysieren und bearbeiten.
- Von hier aus werden Bedrohungen durch Gegenmassnahmen bekämpft und sofort weltweit umgesetzt.
- Unsere wichtigsten Hilfsmittel sind die eigenen Tools, welche über Jahre aus unseren Bedürfnissen gewachsen sind und die im Management Framework zusammengefasst wurden. Nur so ist es uns möglich, ständig unsere Effizienz zu erhöhen und trotz wachsender Komplexität die Kosten im Griff zu behalten.
- Mit unserer strengen internen Security Policy schützen wir unsere Kunden vor unerlaubten Zugriffen.

Kontakt

Gerne erarbeiten wir Ihnen ein detailliertes Angebot. Kontaktieren Sie uns:

Kasinostrasse 30, CH-5001 Aarau

Tel.: +41 (0)62 823 93 55, Fax: +41 (0)62 823 93 56

www.terreActive.ch, info@terreActive.ch

© terreActive AG

Die – auch auszugsweise – Reproduktion, Übersetzung sowie sonstige Verwendung der Inhalte dieser Publikation ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch terreActive AG gestattet. Änderungen vorbehalten.



Wir sichern Ihren Erfolg.

terre**Active**
terre**Active**
terre**Active**
terre**Active**