



Availability & Continuity Management

Ziele

Das Availability Management sichert gemäß SLAs die Performance und Verfügbarkeit im täglichen Betrieb und das Continuity Management die Wieder-Verfügbarkeit nach einem Katastrophenfall ab.

Voraussetzungen

Es müssen SLAs existieren, welche Performance und Verfügbarkeiten festlegen. Idealerweise gibt es bereits ein geeignetes Monitoring oder es wird parallel mit aufgebaut.

Speziell das Availability Management arbeitet eng mit dem Problem Management zusammen.

Meine Grundsätze

Ich praktiziere die klassisch bewährte Vorgehensweise, d.h.

1. Spezifikation Ihrer Ziele
2. Exakte Analyse der Ist-Situation
3. Vergleich der Ist-Situation mit Ihren Zielen
4. Empfehlung von geeigneten Maßnahmen unter Berücksichtigung Ihrer Randbedingungen (Budget, Termine, Ressourcen, ...)
5. Gemeinsame Festlegung des weiteren Vorgehens
6. Unterstützung bei der Umsetzung

Maßnahmen im Availability Management

Falls die Voraussetzungen noch nicht erfüllt sind, gilt es diese nachzuholen.

Die theoretische Verfügbarkeit wird aus den MTBFs (Mean Time Between Failure) der einzelnen Komponenten berechnet und die tatsächliche Verfügbarkeit über Monitoring gemessen.

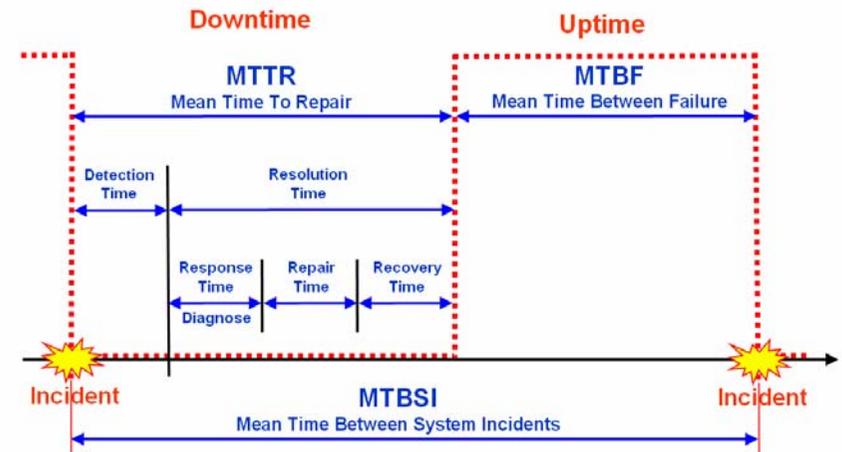
Die Schwerpunkt im Availability Management liegt in der Vorbeugung. Auch wenn die tatsächliche Verfügbarkeit den SLAs entspricht, muss diese abgesichert sein.

Über eine FMEA (Fehler Möglichkeiten und Einfluss Analyse) werden die potenziellen Störungen analysiert und nach RPZs (Risiko Priorisierungs Zahl) quantitativ sortiert.



Daraus ergibt sich dann auch die Dringlichkeit und Reihenfolge in der Umsetzung präventiver Maßnahmen.

Das folgende Schaubild zeigt den typischen Ablauf einer Störung.



Die Downtime muss vorhersehbar sein, d.h. es muss bekannt sein, wie lange die einzelnen Phasen der Downtime bei Störungen dauern. Eine Verkürzung der Downtime ergibt sich aus folgenden Maßnahmen:

- Detection Time durch Monitoring
- Diagnose Time durch festgelegte Prozeduren zur Ursachen-Erkennung
- Repair Time durch festgelegte vorautorisierte Änderungs-Prozeduren
- Recovery Time durch ein passendes Backup-System

Maßnahmen im Continuity Management

Im Continuity Maßnahmen hängen die Maßnahmen sehr stark vom strategischen Ziel aus. Primär ist dafür zu sorgen, dass nach einer Katastrophe

- das gesamte System (HW, SW) wieder neu aufgesetzt werden kann
- und die gesicherten Daten verfügbar und möglichst aktuell sind.

Dr. Uwe Hartfiel