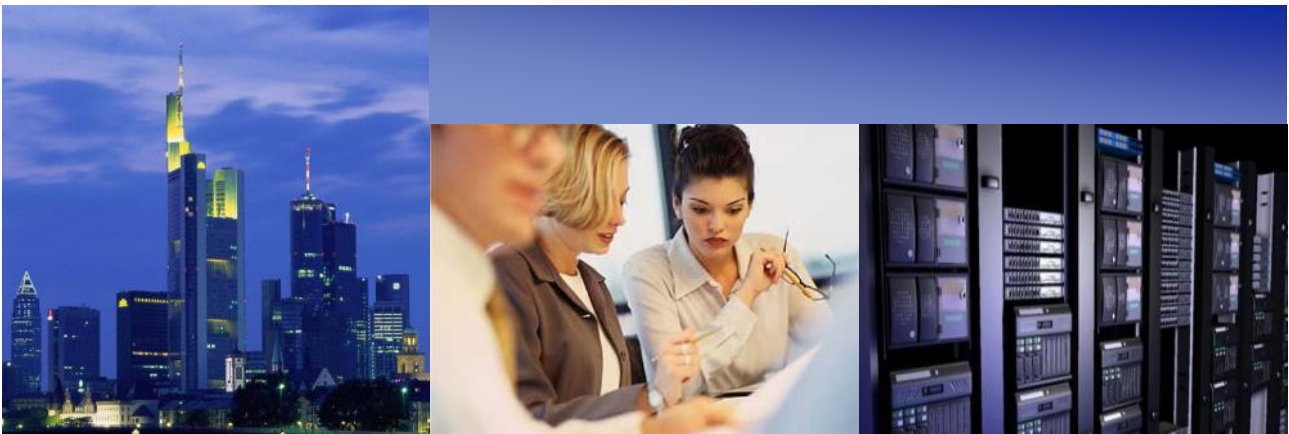




H&S reliable solutions



**Servicespezifikation**

**H&S IT Dokumentations Service**

*simplify your business*



## H&S IT Dokumentations Service

Kaum ein Unternehmen kann es sich noch leisten, auf normgerechte, praxistaugliche und nachprüfbar dokumentierte Dokumentationen zu verzichten.

Die initiale Erstellung oder Konsolidierung existierender Dokumentationen erfolgt im Rahmen von Projekten: Optimierte Templates und eine gezielte Interview-Methodik gewährleisten eine schnelle und präzise Informationsaufnahme, wobei nicht bei "Null" angefangen wird: Viele allgemeingültige und Standardinhalte bringt H&S fertig mit!

Die Dokumentationen erfüllen die jeweils aktuellen Compliance Anforderungen und werden auf Wunsch auch mehrsprachig ausgeliefert.

Beispiele für unsere Dienstleistungen sind:

- Erstellung von Betriebshandbüchern
- Erstellung von Prozessdokumentationen und Verfahrensanweisungen



- Erstellung von Notfallhandbüchern/Sicherheitskonzepten
- Konsolidierung von Projektdokumentationen
- Sicherstellung der gesetzlichen sowie der Compliance Anforderungen
- Aktualisierung bereits bestehender Dokumentationen



H&S reliable solutions

## Die Herausforderung

„... Wer nicht dokumentiert, haftet...“

Der Service für die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen, Senkung operationaler Risiken und Steigerung der Transparenz und Performance innerhalb der IT.

Der Trend zur stärkeren Beachtung von Compliance-Anforderungen und Risikomanagement in den Unternehmen hat dazu geführt, dass die Gerichte mittlerweile sowohl IT-Verantwortliche, als auch Vorstände persönlich für diese Aufgabe in die Pflicht nehmen. Nachläss-

igkeiten werden mit Geldstrafen empfindlich bestraft, so dass es sich kein Unternehmen mehr leisten kann, auf nachprüfbare Dokumentationen zu verzichten.

*"Lieber keine Dokumentation als veraltete oder falsche!"*

Das beschreibt eine der Ursachen, warum viele Dokumentationsprojekte scheitern. Die Vorgehensweise von H&S stellt deshalb sicher, dass alle erstellten Dokumentationsbestandteile auch nach Jahren noch aktuell und richtig sind. Mit herkömmlicher Papierdokumentation ist dieser Anspruch kaum erfüllbar...





## Unsere Vorgehensweise

H&S reliable solutions GmbH verfügt über langjährige Erfahrung im IT Dokumentationsumfeld. Dabei hat sich folgende schrittweise Vorgehensweise bewährt:

### Inventur

In den seltensten Fällen existiert gar keine Dokumentation. Um einerseits bereits geleistete Aufwände zu erhalten, andererseits möglichst schnell an's Ziel zu kommen wird in diesem ersten Schritt evaluiert

- welche Dokumentationskomponenten bereits vorhanden sind
- welchen Level bezüglich Richtigkeit und Aktualität diese haben und
- ob diese für eine weitere Nutzung geeignet sind

Abhängig von diesen Informationen erfolgt anschließend die

### Erstellung eines Projektplanes

Nach Abstimmung und Definition der zu erreichenden Ziele in einem Workshop schlägt H&S einen Projektplan vor, der alle erforderlichen Tätigkeiten sowie die dazu erforderlichen Aufwände enthält. Dieser Vorschlag wird mit Ihnen abgestimmt, wobei festgelegt wird, wer welche Arbeitspakete erbringt. Dabei können Sie flexibel wählen, wie stark Sie Ihre Mitarbeiter mit Dokumentationsaufgaben beschäftigen: Wir entlasten Ihre personellen Ressourcen durch Einbringung unserer Erfahrungen und Arbeitskraft. Vieles kann so wesentlich schneller und damit kostengünstiger durch unsere Consultants bereit gestellt werden, da eine Vielzahl von Dokumentationsbausteinen bei H&S reliablesolutions GmbH bereits fertig vorliegt und nur noch angepasst werden muss.

derlichen Tätigkeiten sowie die dazu erforderlichen Aufwände enthält. Dieser Vorschlag wird mit Ihnen abgestimmt, wobei festgelegt wird, wer welche Arbeitspakete erbringt. Dabei können Sie flexibel wählen, wie stark Sie Ihre Mitarbeiter mit Dokumentationsaufgaben beschäftigen: Wir entlasten Ihre personellen Ressourcen durch Einbringung unserer Erfahrungen und Arbeitskraft. Vieles kann so wesentlich schneller und damit kostengünstiger durch unsere Consultants bereit gestellt werden, da eine Vielzahl von Dokumentationsbausteinen bei H&S reliablesolutions GmbH bereits fertig vorliegt und nur noch angepasst werden muss.

### Tool-Entscheidung

Sollte noch kein Tool für Ihre IT-Dokumentation im Einsatz sein, empfehlen wir, im Rahmen Ihres Projektes eine Toolentscheidung zu treffen und gegebenenfalls eine Implementierung vorzunehmen. H&S reliablesolutions GmbH vertreibt selbst keine Software, ist aber durch Erfahrung





aus vielen Projekten in der Lage, Sie bei der Toolauswahl kompetent zu beraten und auf Wunsch mit Ihnen gemeinsam eine entsprechende Ausschreibung vorzunehmen und/oder ein Pflichtenheft zu erstellen.

### **Bereitstellung von Templates, Formularen und Prozeduren**

IT-Dokumentation hat zwar hauptsächlich einen inhaltlichen Anspruch zu erfüllen, aber auch ein angenehmes Äußeres sowie eine einheitliches Format sollte nicht vernachlässigt werden. Dieses sollte am Beginn des Projektes definiert werden. Gleiches gilt für die Art und Weise, wie die Dokumentationskomponenten erstellt und gepflegt werden sollen. Dies ist wichtig, damit einerseits Vollständigkeit und Richtigkeit garantiert werden kann, andererseits unnötige Arbeit, durch beispielsweise doppelte Erstellung von Inhalten oder immer wiederkehrende gleiche Tätigkeiten -z.B. für Formatierung - vermieden werden.

Für die Aufnahme der Dokumen-

tationskomponenten wird eine inhaltliche Struktur definiert und abgestimmt, die dann schrittweise "befüllt" wird.

### **Inhaltserstellung**

Abhängig von der im Projektplan getroffenen Arbeitsaufteilung wird dafür gesorgt, dass die zuvor definierte Dokumentationsstruktur nach und nach mit Inhalten ausgestattet wird. Dies erstreckt sich erfahrungsgemäß über einen langen Zeitraum, kann aber durch H&S reliablesolutions GmbH dadurch beschleunigt werden, dass vorgefertigte Module beigesteuert werden. Wie die IP-Adresse eines Servers zu ändern ist, unterscheidet sich in Ihrem Unternehmen wohl kaum von allgemein gültigen Vorgehensweisen - warum dann eine individuelle Dokumentation darüber schreiben?

Für von uns neu zu erstellende Inhalte wird durch entsprechende Templates und gezielte Interview-Methodik eine schnelle und präzise Informationsaufnahme ermöglicht.



### Prozess zur Sicherstellung der Richtigkeit und Aktualität

Dieser ist der Garant des Erfolges Ihres IT Dokumentationsprojektes! H&S reliablesolutions GmbH berät Sie gern bei der Implementierung bzw. Anpassung eines

solchen Prozesses. Dabei werden auch standardisierte Vorgehensweisen bereit gestellt, die auf Ihre Anforderungen sowie Ihre IT-Umgebung, insbesondere die Tool-Landschaft, angepasst werden.





## Ihre Vorteile

### **Erfüllung gesetzliche Anforderungen**

Zu den gesetzlichen Anforderungen zählen unter anderem BilMoG, SOX, KonTraG, Basel II, BDSG u.v.a.m. Auch branchenspezifische Anforderungen, wie z.B. im Banken- und Versicherungswesen, dem öffentlichen Dienst oder dem Gesundheitswesen werden berücksichtigt.

### **Erfüllung der geschäftlichen Anforderungen**

Neben Service- und technischen Beschreibungen verlangen Kunden zunehmend die Dokumentation der gelebten Prozesse sowie einen Nachweis von Notfallplanungen (Disaster Recovery). Weiterhin müssen Sicherheitsrichtlinien und deren Einhaltung in Form von Dokumentationen nachgewiesen werden.

### **Erfüllung der Anforderungen der eigenen IT Organisation**

Um Prozesse in größeren Organisationen einzuführen, ist eine standardisierte Prozessdokumentation unabdingbar. Auf Wunsch werden von uns Dokumentation auch mehrsprachig angefertigt, um z.B. international agierende IT-Organisationen zu unterstützen.

### **Risikomanagement**

Die Dokumentation schafft Transparenz und bildet somit die Grundlage für ein gezieltes Risikomanagement. Schwerpunkt dabei ist es, den Anforderungen einer sich ständig ändernden IT-Infrastruktur bezüglich Richtigkeit und Aktualität der IT-Dokumentation gerecht zu werden.

### **Kostenminimierung**

Der Aufwand zur Erstellung von IT-Dokumentation ist häufig Grund dafür, dieses Thema zu "verschieben". Durch unsere Unterstützung kann eine Mehrbelastung Ihrer Mitarbeiter minimiert werden sowie Ergebnisse schneller erreicht werden.

### **Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit**

Die Einhaltung und der Nachweis aktueller Qualitätsnormen wie beispielsweise ISO 9001/2001, ISO 20000 Compliance, ISO 27 001 oder ITIL steigern das Vertrauen des Kunden und fungieren als ein Wettbewerbsfaktor.

### **Steigerung der IT Performance**

Dokumentierte Prozesse, Betriebsverfahren und Performancekennzahlen bilden die Grundlage für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.



**H&S reliable solutions**

## Kontakt



### **H&S reliable solutions GmbH**

**Lyoner Str. 44-48**

**60528 Frankfurt am Main**

**Tel. +49 (69) 24 750 40 - 75**

**Fax +49 (69) 24 750 40 - 70**

**[www.hs-reliablesolutions.com](http://www.hs-reliablesolutions.com)**



**Amtsgericht Frankfurt: HRB 74090**

**Geschäftsführer:**

**Dipl. Inform. univ. Hakan Tunali,**

**Dipl. Ing. Serap Tunali**