

Recovery Services

Goede voorbereiding is cruciaal om calamiteiten het hoofd te bieden

De informatievoorziening binnen organisaties wordt steeds afhankelijker van computer- en communicatiesystemen. Hierdoor worden er steeds hogere eisen gesteld aan de beschikbaarheid en kwaliteit van ict-systemen. Uitval van systemen of, erger, verlies van faciliteiten mag niet ten koste gaan van uw bedrijfscontinuïteit. Het is dan ook belangrijk goed voorbereid te zijn voor het geval dat er onverhoopt toch een calamiteit optreedt.

Niet alle problemen zijn te voorkomen

De complexiteit van systemen neemt toe, de technologie verandert voortdurend, wet- en regelgeving vereisen vaak aanpassingen en ICT-budgetten staan onder druk. Het is niet verwonderlijk dat veel organisaties al moeite hebben de kennis van hun ICT-medewerkers up-to-date te houden om hun computeren communicatiesystemen operationeel te houden. In onverwachte situaties, waar een of meer systemen uitvallen, moeten uw medewerkers al gauw het antwoord schuldig blijven.

Problemen met hard- en software zijn nooit helemaal te voorkomen. In het ergste geval kunnen zij uitgroeien tot een calamiteit. U kunt er wél voor zorgen dat u de gevolgen van calamiteiten minimaliseert door scenario's paraat te hebben waarin precies is vastgelegd wat u moet doen, in welke volgorde, wat u daarvoor nodig hebt en wie u daarbij helpt.

Uitgebreide voorzieningen in geval van calamiteiten

KPN beschikt over de voorzieningen, middelen, kennis en ervaring om u in geval van nood te ondersteunen bij het weer operationeel krijgen van uw ICT-voorzieningen. Hiervoor is een Business Continuity Plan altijd noodzakelijk. Hierin liggen de procedures vast om elke vorm van calamiteit te boven te komen. Centraal hierbij staan de verschillende taakgroepen van de betrokken medewerkers, zowel tijdens als na de calamiteit. Het Business Continuity Plan wordt uitgebreid getest en geoefend aan de hand van eerder per bedrijfsproces vastgestelde uitgangspunten. Zo geeft het Recovery Point Objective het maximale dataverlies aan dat uw organisatie zich

kan permitteren en het Recovery Time Objective de maximale uitvalsduur. Op basis hiervan geven we invulling aan de volgende diensten:

- **System Recovery:** Wij bouwen uw ICT-apparatuur met een lage maximale uitvalsduur binnen de met u eerder afgesproken reactietijd op – in een KPN-datacenter (bij grote calamiteiten) of op uw eigen bedrijfslocatie (bij deelcalamiteiten).
- **Workspace Recovery:** Met een 10-tal vestigingen in Nederland en België biedt KPN u binnen enkele uren alternatieve werkplek voorzieningen. Om uw functionele behoefte goed in te kunnen vullen is de dienst modulaair opgebouwd: Tijdelijke huisvesting, telefonische bereikbaarheid, specifieke werkplekken en werkplekken op locatie.
- **Housing:** ICT-voorzieningen met een zeer lage maximale uitvalsduur worden op permanente basis in een streng beveiligde datacenter van KPN opgesteld. Diverse technologieën zorgen geheel automatisch voor de continuïteit van uw kritische bedrijfsfuncties. Onze locatie vormt dan een integraal onderdeel van uw ICT-infrastructuur.

In enkele honderden daadwerkelijke uitwijksituaties heeft KPN organisaties in staat gesteld hun activiteiten binnen de gestelde uitgangspunten voort te zetten. En dat bewijzen we ook tijdens de honderden jaarlijkse oefeningen. Hiermee bereiden we uw organisatie goed voor op eventuele calamiteiten, en wij zorgen ervoor dat de afgesproken voorzieningen en procedures aansluiten op de gestelde uitgangspunten.

Omdat computer- en communicatiesystemen steeds meer met elkaar verweven raken, bieden wij ook diverse mogelijkheden om bij een calamiteit uw datacommunicatie weer snel operationeel te krijgen. Of het nu gaat om een LAN of WAN, het opzetten van een VPN via een directe internetverbinding of het realiseren van een Gemnet-verbinding. Het Continuïteit Centrum in Lelystad staat daartoe in verbinding met onze datacenters, verschillende telecomproviders en internet.

Na een calamiteit moet de oorspronkelijke situatie worden hersteld. In Lelystad kunt u daartoe beschikken over een volledig geconditioneerde computerruimte voor het installeren en testen van nieuw aangeschafte computersystemen. U kunt tegelijkertijd uw beschadigde locatie herstellen of een nieuwe locatie inrichten. Op het moment dat het u uitkomt, kunt u de systemen verhuizen, eventueel met hulp van onze specialisten.

Bedrijfscontinuïteit garanderen

Gegeven de complexiteit van systemen, de voortdurend veranderende technologie en eisen van wet- en regelgeving moeten uw ICT-medewerkers alle zeilen bijzetten om uw ICT-voorzieningen op verantwoorde wijze in de lucht te houden – om zo uw bedrijfscontinuïteit te waarborgen. De specialistische kennis en ervaring om calamiteiten het hoofd te bieden hebt u vermoedelijk niet in huis. Dan is het goed te weten dat KPN juist daarin is gespecialiseerd.

Naast kennis en ervaring hebben wij de voorzieningen – data-centers, ICT-apparatuur, enz waarmee wij in geval van een calamiteit ervoor zorgen dat uw organisatie weer snel up-and-running is.

Onze faciliteiten, kennis en expertise zijn niet gebonden aan één specifieke leverancier. Wij zijn volledig merk-onafhankelijk en ondersteunen dan ook een groot scala aan systemen van alle grote leveranciers.

Waarom KPN?

Onze dienstverlening op het gebied van Recovery Services heeft zich al meer dan 25 jaar succesvol bewezen bij honderden ondernemingen. Zowel nationaal als internationaal kunt u vertrouwen op een consistente en flexibele dienstverlening, waarbij uw belangen altijd voorop staan.

Omdat Recovery Systems nauw is geïntegreerd in onze Business Continuity dienstenportfolio, kunnen we u altijd een passende oplossing bieden om uw bedrijfscontinuïteit optimaal te laten aansluiten bij uw wensen en eisen.

Kortom, KPN beschikt in ruime mate over de voorzieningen, middelen, kennis en ervaring om u wat betreft calamiteitenbeheer op alle mogelijke manieren van dienst te zijn. Dit wordt nog verder ondersteund door onze actieve deelname als Industrial Partner van het Business Continuity Institute.

Meer informatie

Ga voor meer informatie over onze datacenters-dienstverlening naar: kpn.com/corporatemarket of stuur een e-mail naar info.nl@kpn.com
