

Liebe auf den zweiten Blick

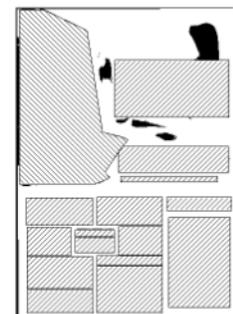
Internet Service Provider (ISPs) befinden sich in einem dynamischen Markt. Aus reinen Hosting-Anbietern werden ganzheitliche Kommunikationspartner. Doch worauf kann der Kunde bei der Wahl des geeigneten Providers achten?

Damian Suter, Werner Schaad (www.interway.ch)

Bei der Evaluation des passenden Internet-Service-Providers genügte es bis vor Kurzem, einige wenige Leistungsmerkmale zu vergleichen. Obwohl Merkmale wie Speicherplatz, Anzahl E-Mail-Adressen oder monatliche Gebühren noch immer ihre Gültigkeit haben, sind Kriterien dazugekommen, die für den Kunden weit wichtiger, gar von strategischer Bedeutung sind. So nutzen Firmen das Internet zunehmend als zentrale Kommunikationsdrehscheibe, tätigen darüber verbindliche Geschäfte, stellen ihren Aussendienstmitarbeitenden mobile Services zur Verfügung, optimieren ihre internen und externen Prozesse, bedienen ihre Kunden mit weit reichenden, möglicherweise geschützten Informationen und profitieren von den Vorzügen der IP-basierenden Telefonie (VoIP). Dass sich auf Grund dieser Tatsache die Anforderungen an **Sogar bei Standard-**

Mail-Services sind grosse Unterschiede auszumachen

den ISP völlig verändern, versteht sich von selbst. Als schwierig aber entpuppt sich in diesem Zusammenhang oft die Wahl des richtigen Partners. Zentrale Frage dabei ist, welche Bedeutung dem Internet sowie der elektronischen Kommunikation via Web zugemessen wird. Dient das Netz der Netze beispielsweise primär als Präsentationsplattform für das eigene Unternehmen oder ist es gar Teil weltweiter Geschäftsprozesse mit entsprechend hohen Anforder-



Argus Ref 21509412

Green.ch

rungen an Verfügbarkeit und Sicherheit, Funktionalität und Flexibilität?

Das Fundament für das Vertrauen ausloten. Auf den Systemen der ISP werden wichtige Daten gelagert, über deren Infrastruktur teils geschäftskritische Informationen kommuniziert. Vor diesem Hintergrund ist es von Bedeutung, auf einen Partner zu setzen, der der Werthaltung des eigenen Unternehmens entspricht – dem die entsprechenden Daten anvertraut werden können. In diesem Zusammenhang relevant sind etwa Aspekte wie:

GLOSSAR

ISP Internet Service Provider; Internet-Dienstleistungsanbieter

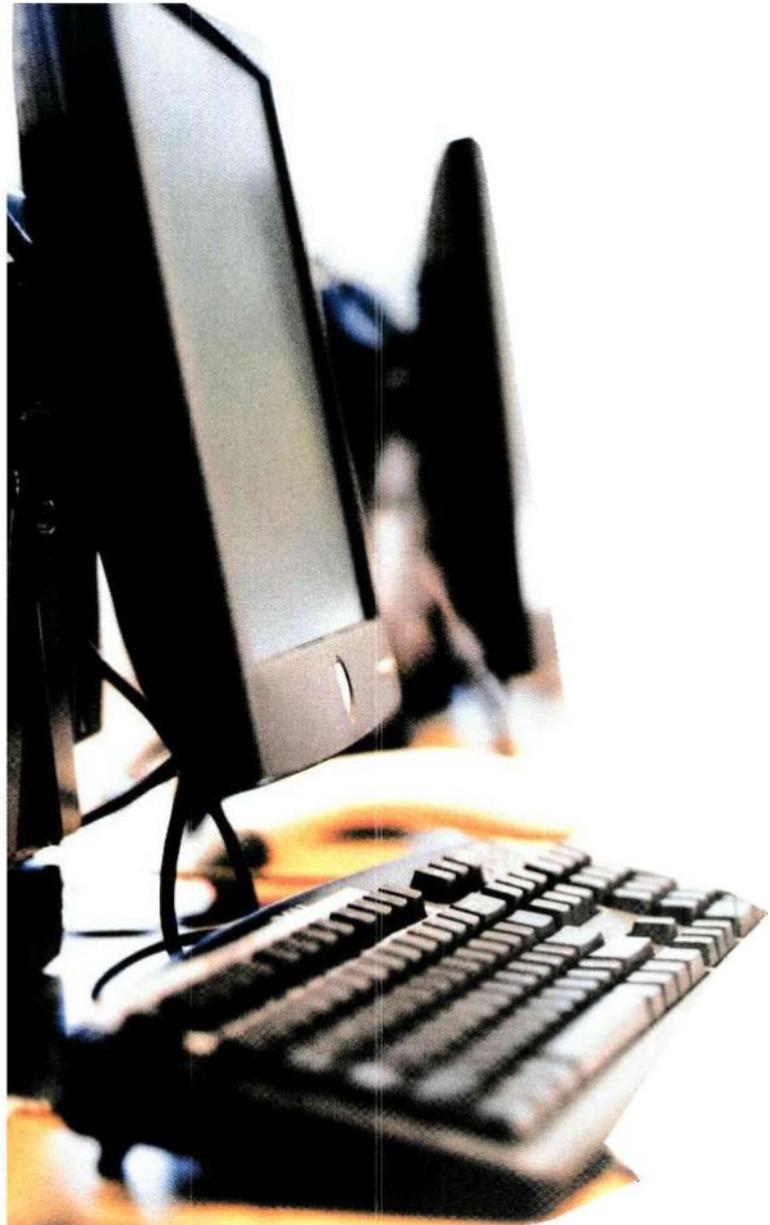
Hosting Der Provider stellt seine Dienstleistungen – z. B. Speicherplatz für die Website oder E-Mail – auf seinen Servern zur Verfügung

Housing Kundeneigene Server sind im Datacenter des Providers untergebracht

ADSL Asymmetric Digital Subscriber Line; asynchrone Übertragungstechnologie

VPN Virtual Private Network; IP-basierendes, «privates» Netzwerk, bei dem die Daten verschlüsselt und getunnelt übertragen werden

VoIP Voice over IP; IP-Telefonie bzw. paketorientierte Vermittlung von Sprache in IP-Netzen wie Internet



Green.ch

- vertragliche Zusagen und Vereinbarungen (AGBs und Zusatzverträge) bezüglich Umgang mit Daten
- technische Vorkehrungen, was den Zutrittsschutz zum Datacenter betrifft
- Security-Massnahmen wie Viren- und Spam-Schutz, regelmässige Back-ups und Redundanz der Infrastruktur
- physische Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz von Infrastruktur und Daten
- kontinuierliche Überwachung der Systeme und Alarmierung im Problemfall
- proaktive Informationen sowie transparentes Reporting (z.B. Nachweis der Verfügbarkeit)

Anbindung beeinflusst Geschwindigkeit, Sicherheit und Verfügbarkeit.

Nicht alle ISPs bieten Connectivity-Services, also die Anbindung ans Internet, an. Diejenigen, die es tun, unterscheiden sich durch Merkmale, die sowohl Aspekte wie Sicherheit und Verfügbarkeit als auch die möglichen Kommunikationsformen beeinflussen. Für die Evaluation von Bedeutung sind

- die unterschiedlichen Technologien (z.B. ADSL, SDSL, Cable, Standleitungen)
- die gebotene Bandbreite (Geschwindigkeit) der Verbindung
- allfällige redundante Anbindungen, die auf zwei oder mehrere Standorte verteilt sind
- sicherheitsrelevante Technologien wie VPN (Virtual Private Network), die der sicheren Datenübertragung dienen

Verbindliche Geschäfte via E-Mail-Kommunikation. Obwohl Mail-Anwendungen zu den Standardservices der Provider zählen, sind wesentliche Unterschiede beim E-Mail-Management sowie der sicheren und verbindlichen Datenübertragung auszumachen. Offen-

riert der Provider beispielsweise die Möglichkeit, automatische Antwort-Mails zu generieren? Und bietet er Dienstleistungen an, die dafür sorgen, dass keine Nachrichten verloren gehen und deren Inhalte ohne Veränderungen aufbewahrt werden? Speziell die zweitgenannten Aspekte sind für Firmen und Personen von Bedeutung, die verbindliche Geschäfte übers Internet abwickeln. Sie unterliegen der gesetzlich verordneten Aufbewahrungspflicht (Geschäftsbücherverordnung) für geschäftsrelevante Dokumente (Offerten, Bestellungen, Auftragsbestätigungen, Verträge usw.). Dabei reicht es nicht aus, Daten mittels Back-up regelmässig zu sichern. Vielmehr ist eine «revisionssichere» Archivierung notwendig, bei der die Daten weder überschrieben noch geändert werden können.

Zunehmende Wichtigkeit erhält das sogenannte «Secure Messaging». Dabei wird unter Zuhilfenahme technischer Vorkehrungen dafür gesorgt, dass

- E-Mails auf ihrem Weg durchs Netz von Dritten nicht einsehbar sind (Verschlüsselung)
- sich die Identität von Absender und Empfänger zweifelsfrei ermitteln lässt
- mittels digitaler Signaturen Veränderungen der Informationen ausgeschlossen bzw. bemerkt werden
- eingeschriebene E-Mails dieselbe Verbindlichkeit aufweisen wie deren postalisch übermittelte Pendanten

Der Weg von der Firewall zur Partnerschaft. Fast jeder ISP ist heute dafür besorgt, mittels Firewalls und (zumindest teilweise) Spam-Filtern für einen hohen Schutz der Kunden zu sorgen. Doch diese Vorkehrungen reichen oft nicht aus, um eine genügende Sicherheit zu gewähren. Stattdessen besteht bei vielen Firmen ein Bedarf nach «à la

Green.ch

carte»-Lösungen, die den kundenspezifischen Bedürfnissen und Prozessen Rechnung tragen. So ist es beispielsweise keine Seltenheit, dass ein Provider auch die Verantwortung für die beim Kunden installierten Sicherheitskomponenten übernimmt, diese konfiguriert, pflegt, überwacht und dafür sorgt, dass auch neusten Gefahren wirkungsvoll begegnet wird.

Selbst weitergehende Services, die in geschäftsrelevante Prozesse eingreifen und ein individuelles Zusammenspiel zwischen Provider und Kunde voraussetzen, gewinnen zunehmend an Bedeutung. Als diesbezügliches Beispiel sei ein weltweit operierender Finanzdienstleister erwähnt, der unter anderem auch in Brasilien eine Niederlassung betreibt. Im Gegensatz zu den Niederlassungen in Europa, die direkt mit

Provider-Kunden- Beziehungen sind langfristige Part- nerschaften

dem Mutterhaus vernetzt sind, dürfen in Brasilien aus sicherheitsrelevanten Gründen keine Daten vor Ort gespeichert werden. Die Aufgabe des ISPs besteht nun darin, dafür zu sorgen, dass die brasilianischen Partner durch ein gesichertes

Netzwerk (VPN) Zugriff auf die freigegebenen Daten erhalten, diese jedoch nur betrachten können. Der Provider mutiert somit vom Kommunikations- zum Geschäftspartner, der zur Gewährung der notwendigen Sicherheit eine strategische Rolle einnimmt.

Langfristige Perspektiven sind ein Muss. Provider-Wechsel sind mit einem nicht vernachlässigbaren Aufwand verbunden. Folglich entwickeln sich Provider-Kunden-Beziehungen idealerweise zu langfristigen Partnerschaften. Bei der Evaluation des geeigneten Partners sind deshalb auch folgende Fragestellungen von Bedeutung:

- Sind die heute vorhandenen Technologien und Services wie etwa die Integration mobiler User (z.B. Einbindung des Aussendienstes), VoIP-Lösungen (Voice over IP) oder die Integration bewegter Bilder (Streaming-Technologie) im Lösungsangebot?
- Ist der Provider in der Lage, neue Technologien zu adaptieren und professionell zu betreiben?
- Erweist sich der ISP als Partner, der kundenspezifische Prozesse versteht und gewillt ist, sie umzusetzen?
- Orientiert sich der Provider an langfristigen Geschäftsbeziehungen, an einem gesunden Wachstum und einer aus Kundensicht seriösen Geschäftspolitik?

Green.ch

| Rang | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|------|----------------|-------------|----------|----------|
| 1 | Sunrise | Nextra | Cybernet | Cybernet |
| 2 | IP Plus | IP Plus | Cablecom | VTX |
| 3 | Tiscalinet | Sunrise | Green.ch | Sunrise |
| 4 | Worldcom | Worldcom | IP-Plus | Green.ch |
| 5 | Eunet | Bluewin | Bluewin | Cablecom |
| 6 | Intern. Pipel. | KPNQwest | Tiscali | Bluewin |
| 7 | dpianet | Swissonline | Sunrise | Tiscali |
| 8 | Bluewin | G-&W | | |
| 9 | Active-Net | | | |
| 10 | Swissonline | | | |
| 11 | KPNQwest | | | |
| 12 | Agri | | | |

Die Anbieterbewertung des iimt (international institute of management in telecommunications der Universität Freiburg) illustriert die Dynamik des Internet-Service-Provider-Umfelds

Gütesiegel für Schweizer Provider

Der Branchenverband simsa (swiss interactive media and software association) hat Anfang Oktober 2005 das Qualitätslabel «Swiss Quality Hosting» lanciert. Es soll kleinen und mittleren Unternehmen helfen, ihren Partner für sicheres, qualitativ hochstehendes Hosting, Internetauftritte und Webangebote zu finden.

Das neue Label der simsa wird an in der Schweiz tätige Hosting-Provider vergeben, die Gewähr für eine professionelle Dienstleistungsqualität und die Einhaltung hoher technischer, rechtlicher und geschäftsethischer Standards bieten. Um die hohe Angebotsqualität langfristig zu gewährleisten, wird das Label jeweils für ein Jahr vergeben. Provider, die das Qualitätssiegel erlangen möch-

ten, müssen unter anderem die folgenden Vorgaben erfüllen:

- Applikationen und Daten sind auf Servern in der Schweiz gespeichert
- Das Datacenter verfügt über eine nachvollziehbare Zutrittskontrolle
- Es bestehen Datenleitungen von mindestens zwei Carriern
- Das Rechencenter verfügt über einen Feuerschutz sowie eine autarke Stromversorgung (USV für mindestens eine Stunde)
- Die Kundendaten werden mindestens alle 24 Stunden gesichert
- Die Wiederherstellung von Kundendaten innerhalb 48 Stunden ist gewährleistet
- Der Provider betreibt eine Hotline und hat seine Support-Prozesse dokumentiert

Details auf: <http://guetesiegel.simsa.ch>