

# Recovery bis zum Morgengrauen

Notfall-Datenrettung stieg 2012 um 21 Prozent. Datenretter legen Nachtschichten ein, um geschäftskritische IT-Systeme wiederherzustellen.

**H**ochkritische Datenverlustfälle von Unternehmen, die am Wochenende oder über Nacht einen „Rund-um-die-Uhr“-Datenrettungseinsatz erfordert haben, sind laut einer Erhebung des Datenretters Attingo 2012 im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 21 Prozent gestiegen. „Der Wert betrieblicher Daten nimmt mit der steigenden Abhängigkeit von der IT deutlich zu. Damit wird die Verfügbarkeit für viele Unternehmen zu einem absolut geschäftskritischen Faktor – tolerierbare Ausfallzeiten betragen oft nur mehr wenige Stunden, zunehmend auch im KMU-Bereich“, interpretiert Nicolas Ehrschwendner, Geschäftsführer von Attingo in Wien, die aktuelle Statistik.

**Qual der Wahl bei Hardware.** Die Käufer stehen beim Thema Recovery vor der Qual der Wahl: Welches Gerät verspricht die längste Lebensdauer mit den wenigsten Problemen? Hier regieren laut Ehrschwendner einige Irrtümer das Hardware-



Fotos: Attingo

**Nicolas Ehrschwendner, Attingo: „Die Verfügbarkeit ist für viele Unternehmen ein geschäftskritischer Faktor – tolerierbare Ausfallzeiten betragen oft nur mehr wenige Stunden, zunehmend auch im KMU-Bereich“**

Kaufverhalten. Zu den am weitest verbreiteten gehören „Teure Festplatten halten länger“ oder „Laptops mit SSD sind ausfallsicherer“. Eine „normale“ Datenwiederherstellung für Server oder RAID-Systeme dauert im Schnitt zwei bis vier Werktage. Für hochkritische Fälle bietet Attingo ein „Rund-um-die-Uhr“-Service an. Die High-



Im Notfall bringen zertifizierte Kurier den beschädigten Datenträger ins Reinraumlabor

Priority-Fälle werden von Bereitschaftstechniker im Schichtdienst bearbeitet. Sie arbeiten im Fall des Falles parallel, so dass dutzende Server gleichzeitig rekonstruiert werden können.

**Fehlende Sicherheitsmaßnahmen.** Zu den Hauptgründen für den rasanten Anstieg der High Priority-Ausfälle zählt laut Attingo die oft unzureichende Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen und Backups. Die Schere zwischen Anspruch und Realität zeige sich tagtäglich in den bearbeiteten Datenrettungsfällen, warnt Ehrschwendner. Unternehmen vertrauen auf die vermeintliche Ausfallsicherheit von Festplattenverbunden in RAID- und NAS-Systemen, diese erweist sich in der Praxis jedoch als tückisch.

Die Attingo-Ingenieure erlebten im vergangenen Jahr eine Reihe zeitkritischer Datenverlustfälle von vermeintlich sicheren Systemen: Im Logistikzentrum einer Lebensmittelkette fiel etwa ein RAID6-System mit 100 Millionen Datensätzen aus, so dass Auslieferungen unmöglich waren und multipler Umsatzverlust drohte. Die Wiederherstellung des gesamten Datenbestands gelang den Datenrettern in der Zeit von Sonntag bis Dienstagnacht. Ähnlich kritisch verlief ein Ad-hoc-Einsatz bei einem Holzverarbeitenden Betrieb. Dort war die Hardware für die virtuellen Server defekt geworden, die Firma stand von der Rechnungsverwaltung bis zur Produktion still. Ein mehrtägiger Ausfall hätte Verluste jenseits der 100.000 Euro verursacht. Den

Ingenieuren gelang es in einer Nachtschicht, die elf virtuellen Maschinen bis zum Morgen wieder vollständig verfügbar zu machen.

Besonders in öffentlichen Einrichtungen haben IT-Ausfälle oft weitreichende Folgen, berichtet Ehrschwendner. So sorgte kürzlich eine ausgefallene Steuerung in einem Wasserkraftwerk dafür, dass in dem Gebiet keine Stromerzeugung

mehr möglich war. Auch Spitäler sind trotz höchster Sicherheitsstandards von IT-Ausfällen betroffen. Die Datenretter stellten vor kurzem in einem „High-Priority“-Einsatz ein defektes Storage-System mit Patientendaten, Befunden und Röntgenaufnahmen wieder her und sicherten damit die planmäßige Weiterführung der Behandlungen.

**Per Blitzkurier ins Reinraumlabor.** Mit dem Faktor Verfügbarkeit steigen auch die Anforderungen an Datenrettungsdienste. „Wir legen großen Wert darauf, dass wir defekte Datenträger aus ganz Österreich innerhalb weniger Stunden in unserem Reinraumlabor behandeln können. Dafür setzen wir auditierte Botendienste ein, die vertraulich, verlässlich und abrufbereit arbeiten“, beschreibt Nicolas Ehrschwendner das Prozedere im Katastrophenfall. Während des Recovery-Prozesses wird der Kunde laufend über die Fortschritte und voraussichtliche Auslieferung informiert. Attingo betreibt ein Reinraumlabor in Wien und ein Ersatzteillager mit über 10.000 Teilen. Der Datenretter verfügt über eine Zertifizierung nach dem ISO-Standard ISO9001:2008, der hohe Standard bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements garantiert. Um Retourenlieferungen zu beschleunigen, können Kunden auch derhergestellte Daten auf Wunsch auch verschlüsselt per Download beziehen. ■