

Managed-Services

Betriebsunterstützung

Einführung Managed Services

„Managed-Services“ sind flexible aufgebaute Standarddienste, welche zur Wartung, Verbesserung und Aktualhaltung von IT-Infrastrukturen dienen. Diese individuellen Services lösen herkömmlichen Wartungsverträge nicht ab, sondern ergänzen diese optimal nach individuellen Kundenbedürfnissen.

Durch den flexiblen Aufbau ist es möglich, dem Kunden eine individuelle, auf seine Infrastruktur zugeschnittene, und den Anforderungen entsprechende Betriebsunterstützungs-Lösung anzubieten. Managed-Services sind als proaktive Dienste zu verstehen. Prävention im vernünftigen Rahmen, um der Entstehung von kritischen Situationen vorzubeugen. Dies nicht zuletzt auch, um die bestehenden Sicherheitseinrichtungen zu schützen und zu verbessern, um den sich laufend verändernden Bedrohungen von Aussen gerecht zu werden. Andererseits dienen die Services auch dazu, um periodisch anfallende und oder allgemeine Arbeiten zu erledigen. Den genauen Umfang einer definierten Lösung bestimmt der Kunde, dabei bleibt die völlige Transparenz gewährleistet. Basierend auf unseren langjährigen Erfahrungen auf den spezifischen Gebieten kommen wir zum Schluss, dass „AGIEREN STATT REAGIEREN“ im Bereich der Betriebsunterstützung von IT-Infrastrukturen nach heutigen Gesichtspunkten ein unumgänglicher Grundsatz sein muss.

Managed-Service Ablaufprozesse

Durch die Standardisierung der Services und deren Abläufe erreichen wir eine sehr hohe Qualität und Systemstabilität.



Das Ziel / Der Nutzen

- Eine hochverfügbare, sichere und stabile IT-Infrastruktur, welche auf dem neusten Stand ist
- Früherkennung und Behebung von Soft- und Hardwarefehler
- Früherkennung und Behebung von Leistungs- und Kapazitätsengpässen
- Überwachung und Erneuerung der sicherheitsrelevanten Einrichtungen mit schnellem Reagieren auf „Security - Alerts“
- Präventivmassnahmen zur Verhinderung von Schäden, verursacht durch böswilliges Verhalten und schädlichem Code (Intern / Extern).
- Schnelles Reagieren bei ungeplanten Unterbrüchen.
- Schnelle Wiederherstellung bei Ausfällen.
- Wahrung der Ausbau- und Wartbarkeit einer Infrastruktur
- Unterstützung der IT-Mitarbeiter unserer Kunden
- Planbare und transparente Realisierung von allgemeinen Arbeiten

Daraus ergeben sich Vorteile wie:

- verbesserte Gesamtleistung der Umgebung
- Verringerung der Angreifbarkeit von Aussen und Innen
- Verbesserung von Stabilität der IT Infrastruktur
- Verringerung von ungeplanten Ausfällen
- Verminderung von ungeplanten Kosten
- kalkulierbare und budgetierbare Unterhalts-Kosten

Wie erreichen wir dies

- Die Services sind modular und flexibel aufgebaut. Der Kunde bezieht nur die Services, welche in seinem Umfeld auch Sinn ergeben.
- Die Häufigkeit der Realisierung der einzelnen Services bestimmt der Kunde.
- Die Arbeiten und deren Umfang werden definiert, somit besteht völlige Transparenz.
- Alle Services werden genauestens überwacht und die Ergebnisse festgehalten
- Die Arbeiten werden mit dem Kunden besprochen und die Ergebnisse rapportiert.

Das Vorgehen zur Bestimmung der optimalen Wartungslösung

Durch das Baukastensystem der Services und die freie Wahl der zeitlichen Abstände der jeweiligen Realisierung ist es möglich, die eigene, massgeschneiderte Wartungslösung zusammenzustellen.

Nachfolgend die Einflussfaktoren, welche die Wahl der Services und deren Realisierungsabstände massgebend beeinflussen:

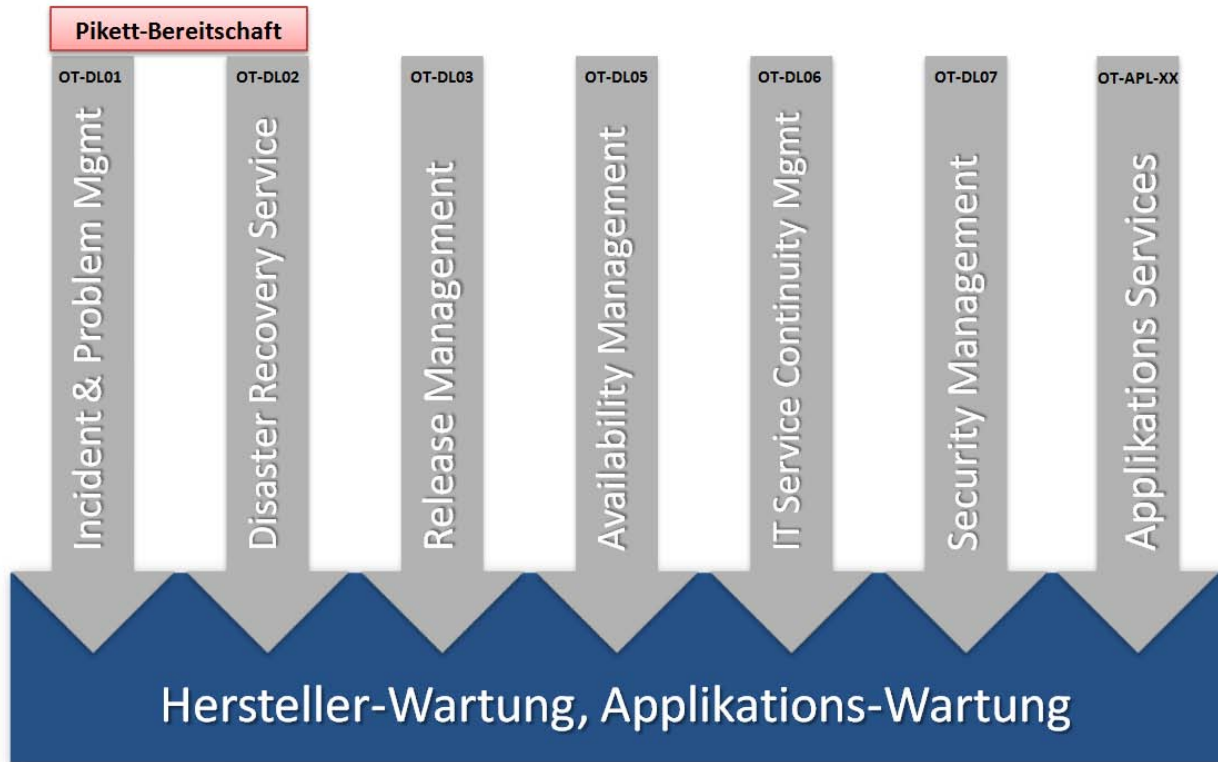
- Produktiv eingesetzte Hard- und Softwares und deren Kenntnisse darüber
- Das Know-how der IT-Mitarbeiter beim Kunden und deren Ziele für ihre Weiterentwicklung
- Die zur Verfügung stehende Kapazität der IT-Mitarbeiter der Kunden zur Wartung der Infrastruktur
- Die Anforderungen bezüglich Früherkennung von Kapazitäts- und Leistungsempässen
- Die Anforderungen bezüglich maximaler Ausfallzeiten bei Betriebsunterbrüchen
- Die Anforderungen an das System bezüglich Stabilität, Laufsicherheit und Datensicherheit
- Qualitätsansprüche bezüglich Systemkonfiguration

Um die optimale Lösung für ihre Infrastruktur zu finden, empfehlen wir eine Beratung durch ihren Kundenbetreuer.

Systemabgrenzung / Erklärungen

- Alle Services können einzeln oder kombiniert bezogen werden
- Die Zeitabstände für die Realisierung der einzelnen Services können durch den Kunden beliebig gewählt werden
- Der Leistungsumfang jedes Services wird definiert
- Nicht inbegriffen sind alle Aufwendungen, die in den einzelnen Services nicht definiert sind. Diese Aufwendungen werden nach den üblichen Stundensätzen und Garantiebedingungen abgewickelt oder im Rahmen der gebuchten „Operator Services“ erledigt
- Zusätzliche Aufwendungen werden mit dem Kunden abgesprochen und müssen durch diesen bewilligt werden
- Wir behalten uns vor, Teile einer Infrastruktur von den Services auszuschliessen. Dies wird beim Abschluss schriftlich definiert

Katalog Managed Services von ONE Tec AG



Katalog Application Services von ONE Tec AG

