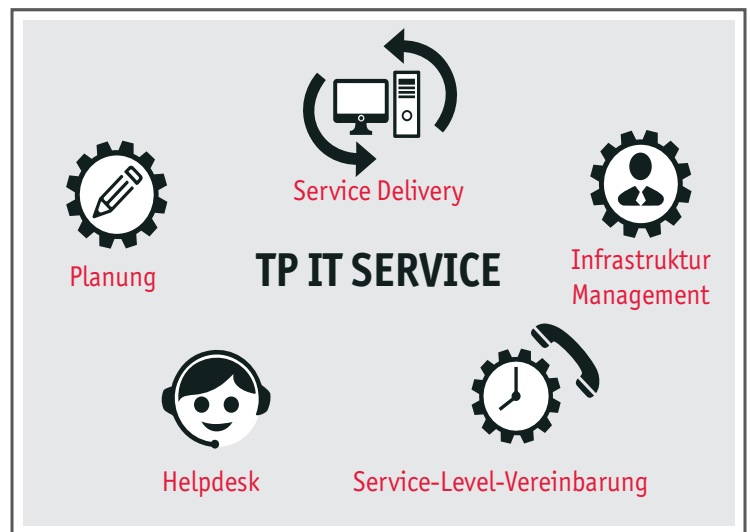


Installation und Betrieb einer IT-Infrastruktur



Für die erfolgreiche Umsetzung von IT-Services ist es notwendig, nach definierten Prozessen zu arbeiten. Nur so ist es möglich, IT-Projekte von hoher Qualität in Bezug auf Verlässlichkeit und Verfügbarkeit zu realisieren. Weiterhin ist für den Auftragnehmer die Sicherheit gegeben, die Abläufe transparent zu verfolgen, wodurch eine Risikominimierung stattfindet. Durch diese Vorgehensweise verringern wir die Projektlaufzeit und minimieren dadurch Kosten. Ein weiterer Gesichtspunkt ist der ressourcenschonende Einsatz von Personen und Material.



Service Delivery

Service Delivery liefert die Informationen, wie Trading Point die Prozesse des Service-Managements gewährleistet.

Planung

Koordinierung aller benötigten Ressourcen, Beratung zur eingesetzten Technologie, Einsatzplanung der beteiligten IT-Ressourcen und Definierung des zentralen Ansprechpartners.

Servicelevel-Management

Koordinierung der Quartals-Service-Review-Termine, Betreuung über vertrieblichen und technischen Servicemanager, Identifizierung von Optimierungsmöglichkeiten, Darstellung der kurz- und langfristig entstandener Serviceerfahrungen.

Berichtswesen

Berichterstellung, Durchsprache, zur Verfügungstellung der Berichte in elektronischer Form.

Infrastruktur-Management

Das Infrastruktur-Management gewährleistet die Umsetzung der definierten Prozesse in den Systembetrieb.

Planung

Erstellung eines IT-Konzepts zur definierten Anforderung, Migrationsplanung, Berücksichtigung von Sicherheitsrichtlinien, Planung der einzusetzenden Ressourcen.

Umsetzung

Einführungsvorbereitung wie Zugang zu Räumlichkeiten, Stromversorgung, Klimatisierung, freier Rackplatz, Inbetriebnahme gemäß Konzept, Best-Practise-Konfiguration, Einpflegen aktueller Patche, Funktionstest, Dokumentation.

Überführung in managebare Umgebung

Erstellung einer VPN-Verbindung, Anbindung Monitoring, Remote Desktop Zugang, Überprüfung anhand von Test-szenarien, Dokumentation.

Betrieb

Technische Unterstützung, Wartung, Support, Auswertung Logs, Leistungsbewertung.

Helpdesk

Der Helpdesk ist zentraler Anlaufpunkt für die Anwenderunterstützung.

Störungs-Management

Aufnahme und Bearbeitung absehbarer oder tatsächlicher Servicebeeinträchtigungen, Klassifizierung, Priorisierung nach Dringlichkeit, Analyse und Diagnose, Behebung der Störung und Wiederherstellung des beeinträchtigten Service sowie eine abschließende Dokumentation.

Problem-Management

Analyse einer aufgetretenen Störung auf wiederkehrende Muster., Problemanalyse.

Stufe 1: Problembehandlung, Aufdeckung der Ursache

Stufe 2: Fehlerbehandlung

Stufe 3: Entwickeln präventiver Maßnahmen

Änderungs-Management

Betrachtung von Änderungen in Prozessen mit der Auflage, steuer- und kontrollierbar zu sein, Vermeidung von nutzlosen Änderungen, Rückführen von Änderungen, Dokumentation.

Konfigurations-Management

Primäre Informationsquelle für Service-Management-Prozesse, Festlegung der Konfigurations-Management-Policies, Identifizierung geänderter Komponenten.

Service-Level-Vereinbarung

Die Service-Level-Vereinbarung definiert die mit dem Auftraggeber vereinbarten Zeiten.

Service-Zeiten

Montag - Freitag 8:00 - 17:00 Uhr

(mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage)

Reaktionszeiten

Priorität A: Ausfall Geschäftsprozess

Reaktionszeit: 15 Minuten

Der Geschäftsprozess ist nicht mehr verfügbar, kann nicht durch einen Workaround beseitigt werden.

Priorität B: Kritischer Geschäftsprozess

Reaktionszeit: 90 Minuten

Der betroffene Geschäftsprozess kann durch einen Workaround beseitigt werden.

Priorität C: Unkritischer Geschäftsprozess

Reaktionszeit: 8 Stunden

Geringfügig, keine zu erwartende Auswirkung auf kritische Prozesse.

Eskalations-Management

Bei Verstoß gegen die definierten Reaktionszeiten wird seitens Trading Point ein Eskalationsprozess angestoßen. Der Eskalationsprozess beinhaltet die Analyse des Verstoßes sowie Erarbeitung einer tragbaren Lösung. Der Eskalationsmanager spricht die Lösung mit dem Auftraggeber ab.

TRADING.POINT GmbH



Herforder Straße 155 A
33609 Bielefeld
www.trading-point.net

Fon 0521 938489-71
Fax 0521 938489-61
support@trading-point.net



Die sichere 24/7 Netzwerküberwachung

TP IT MONITORING

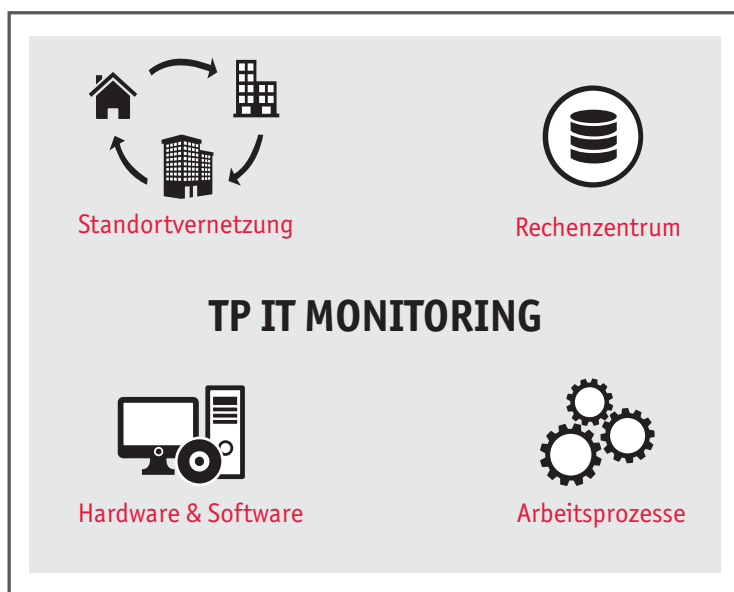
Unternehmen mit mehreren Zweigstellen, Behörden, Kommunen und Bildungsträger sind in hohem Maße abhängig von einer funktionierenden IT-Infrastruktur. Verfügbarkeit und Performanz müssen kontinuierlich gewährleistet sein, Engpässe und Ausfälle können schwerwiegende Konsequenzen verursachen. Die Vernetzung mit Außenstellen oder verschiedenen Rechenzentren stellt daher eine besondere Herausforderung an das IT-Management dar. Um den laufenden Betrieb an jedem Standort jederzeit zu gewährleisten, ist eine permanente Überwachung der gesamten IT-Infrastruktur zwingend erforderlich.

Standortvernetzung

Die Netzwerke in größeren Unternehmen, Kommunen oder Bildungseinrichtungen sind meist über längere Zeiträume gewachsen und daher oft sehr heterogen. Ältere Geräte sind mit modernem Equipment verbunden, die IT der einzelnen Standorte befindet sich auf unterschiedlichen Leveln und die Mitarbeiter arbeiten mit unterschiedlichen Programmen. Diese vielen Komponenten gilt es in ein funktionierendes und ausfallsicheres Netzwerk zu integrieren.

Zentrale Datenverwaltung

Erst eine Datenspeicherung an einem zentralen Ort wie z.B. dem Trading Point Rechenzentrum ermöglicht eine effiziente Verwaltung. Und unser IT-Serviceteam sorgt dafür, dass der Zugriff auf diese Daten auch für die Außenstellen jederzeit sicher und performant möglich ist.



Datenschutz

Die Sicherheitsanforderungen an die IT in Firmen, Kommunen und öffentlichen Einrichtungen sind extrem hoch. Es wird mit hochsensiblen Geschäfts- und Personendaten gearbeitet, die der höchsten Sicherheitsstufe unterliegen. Es muss gewährleistet sein, dass alle Sicherheitssysteme rund um die Uhr zuverlässig laufen.

TP Monitoring

Um schwerwiegende Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs zu vermeiden, reicht es nicht, bereits aufgetretene Probleme zu lösen, also wenn „das Kind bereits in den Brunnen gefallen ist“. Vielmehr müssen sämtliche Prozesse und Geräte laufend überwacht werden, um Störungen schon im Vorfeld zu erkennen und präventive Maßnahmen ergreifen zu können ohne den laufenden Betrieb zu stören. Auf Basis der durch das permanente Monitoring gewonnenen Daten können wir darüber hinaus Netzwerke langfristig optimieren und Ausfälle von vornherein verhindern.

TRADING.POINT GmbH



Herforder Straße 155A
33609 Bielefeld
www.trading-point.net

Fon 0521 938489-71
Fax 0521 938489-61"
support@trading-point.net

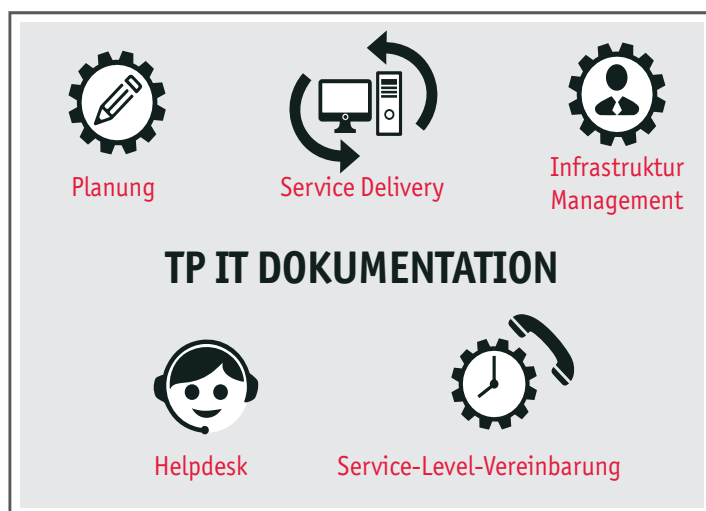
IT - SYSTEMHAUS
TRADING POINT
■ ■ ■ ■ ■

Detaillierte Dokumentation aller IT-Prozesse



IT-Dokumentation ist die Grundlage für fast alle Tätigkeiten innerhalb der IT. Nur mit ihr sind Prozesse und Systeme nachvollziehbar. Die Ursache von Störungen oder Ausfällen kann schneller lokalisiert und behoben werden.

Eine detaillierte und transparente Protokollierung jeder einzelnen Aktivität sowie eine für den Kunden nachvollziehbare Dokumentation ist daher auch in unserem Interesse ein wesentlicher Bestandteil unseres IT-Services.



Systemdokumentation

Aus der IT-Umgebung des Kunden werden alle Daten gesammelt und in einer zentralen Datenbank gespeichert. Dies geschieht ohne in die bestehende IT-Umgebung einzugreifen, d.h. ohne Installation von Softwareagenten, Treibern usw.

Je nach Bedarf generieren wir aus dieser Datenbank verschiedene Dokumente (Pläne, Übersichten, Listen oder Berichte), optimieren ggf. die Datenstrukturen und fügen manuelle Informationen hinzu. Diese Dokumente sind für den Kunden jederzeit einsehbar und auf dem aktuellen Stand.

Zusätzlich erfassen und verwalten wir die Systemeinstellungen wie Softwarelösungen (Microsoft Exchange, Hyper-V, SharePoint, VMware, Backup Exec und Oracle) und Konfigurationen.

Prozessdokumentation

Unsere IT-Dokumentation umfasst sämtliche Prozesse unseres IT-Service-Managements.

Dies beginnt bei der Planung und Koordination der einzusetzenden Technologien und IT-Ressourcen und der Festlegung der Prozesse in den Systembetrieb.

Es folgt eine detaillierte und für den Kunden nachvollziehbare Dokumentation jedes einzelnen Arbeitsschrittes, welche zur Nachverfolgung personalisiert wird. Die Service-Level-Vereinbarung wird dokumentiert sowie die Inhalte sämtlicher Mails und Anrufe und die daraus folgenden Dienstleistungen.

Die während der Vertragslaufzeit vorgenommenen Updates und Inspektionen werden vom Kunden meist nicht wahrgenommen, da diese den laufenden IT-Betrieb nicht oder nur sehr wenig beeinträchtigen. Der Kunde kann die Belege für diese Wartungseinheiten jederzeit abrufen.

TRADING.POINT GmbH



Herforder Straße 155A
33609 Bielefeld
www.trading-point.net

Fon 0521 938489-71
Fax 0521 938489-61"
support@trading-point.net

