



# Bechtle Hosting & Operations (BHO)

Business Service: Netzwerk

Ihr starker IT-Partner.  
Heute und morgen.



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung (Introduction)</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Voraussetzungen für diesen Service</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung (Service Description)</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Service Transition</b>	<b>5</b>

# 1 Einleitung (Introduction)

Das Netz ist das Rückgrat der IT. Seine Verfügbarkeit, seine ordnungsgemäße Funktion und seine Stabilität sind für jedes Unternehmen von geradezu existenzieller Bedeutung. Das IT-Netzwerk muss eine hohe Leistung, geringe Latenz, größtmögliche Sicherheitsfunktionalität und dazu einen hochverfügbaren Betrieb bieten.

Der Business Service Netzwerk adressiert genau dieses Themenspektrum.

Entsprechend der IT-Anforderungen des Kunden wird die gesamte LAN - und WAN -Netztopologie überwacht und gesteuert. Die Betriebsleistungen stellen 24/7 das Zusammenwirken unterschiedlicher Netzkomponenten wie Verteiler („Switches“), Access Points und Firewall-Systemen sicher.

Durch den Einsatz von Systemen zur Lastverteilung („Load Balancing“) und WAN-Beschleunigung wird darüber hinaus laufend die Performance der physischen oder virtuellen Netze optimiert und dafür gesorgt, dass das Potenzial der vorhandenen Bandbreite voll ausgenutzt werden kann. Das garantiert eine sofortige Identifizierung von Netzauffälligkeiten wie z. B. erhöhte Latenzzeiten, reduzierter Durchsatz oder niedrige Verfügbarkeit. In Abstimmung mit dem Kunden können Beeinträchtigungen dieser Art beseitigt werden - idealerweise noch bevor eine tatsächliche Störungen oder Ausfälle auftreten.

## 2 Voraussetzungen für diesen Service

Name Business Service	Anmerkung / Funktionen
Monitoring	Zur Überwachung der Netzwerkkumgebungen wird der Business Service „Monitoring“ benötigt.

### 3 Leistungsbeschreibung (Service Description)

- Remote Betrieb der LAN-Komponenten und WAN-Komponenten
- Einsteuerung nachgelagerter Serviceeinheiten im Bedarfsfall
- Sicherstellung der Verfügbarkeit der LAN Komponenten und WAN-Komponenten
- Planung und Durchführung notwendiger Firmware Updates zur Sicherung der Betriebsstabilität
- Bereitstellung monatlicher Service Standard Reports
- Regelmäßige Service Review Meetings

#### Optionen

- Einsteuerung von WAN- Strecken Providern im Störfall
- Betrieb von WebFilter Systemen
- Betrieb von Proxy Servern
- Betrieb von Antiviren Gateways
- Betrieb von Load Balancern
- Betrieb von Firewalls
- Betrieb von WAN Streckenbeschleunigern
- Betrieb von Access Gateways
- Betrieb von Wireless LAN Access Points

## 4 Service Transition

Die Implementierung des Services erfolgt über eine sog. Transition. In dieser Transition werden alle notwendigen Arbeiten zur nachfolgenden Erbringung umgesetzt. In der Transition wird u.a. für eine sichere Remote Anbindung gesorgt, über die der sichere Zugriff auf die Kundensysteme garantiert ist. Typische Tätigkeiten während einer Transition sind:

- Planung und Durchführen eines Projekt-„Kick-Offs“
- Bereitstellen einer Projekt-Infrastruktur
- Anbindung der Auftraggeber Umgebung
- Einarbeitung in die Auftraggeber Umgebung und IT-Infrastruktur und Schulung
- Bereitstellung von Projektmanagement Werkzeugen
- Abstimmung und Dokumentation der kundenspezifischen Prozesse
- Erstellen eines Betriebshandbuchs
- Abstimmung und Dokumentation der Regelkommunikation
- Planung und Durchführung des kundenspezifischen Know-How Transfers (Ramp Up)
- Durchführung von Tests
- Planung und Durchführung der Transition Abnahme

Das Projekt wird seitens Bechtle von einem erfahrenen Gesamt-Projekt-Manager geleitet. Der Projekt-Manager verfügt über einen Stellvertreter, der aktiv im Projekt mitarbeitet.