



Bechtle Hosting & Operations (BH0)

Business Service: Server

Ihr starker IT-Partner.
Heute und morgen.

BECHTLE

Inhalt

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

1 Einleitung (Introduction)

Kein Unternehmen kann sich heute noch einen längeren IT-Ausfall leisten. Für Kunden, Partner oder Lieferanten nicht erreichbar zu sein, kann in Zeiten fortschreitender Digitalisierung und integrierter Unternehmensprozesse zu einem existenzgefährdenden Szenario führen. Zwar sind Serversysteme in der Regel zuverlässige Elemente einer IT-Landschaft, dennoch sind auch deren Sicherheit, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit, Wartungsfreundlichkeit und ordnungsgemäße Funktion für Ihren Betriebsablauf von entscheidender Bedeutung.

Der Service Server Betrieb adressiert genau diese Thematik und bietet sowohl für physikalische wie auch virtuelle Server eine umfassende Lösung, die rund um die Uhr einen sicheren und performanten IT-Betrieb sicherstellt.

Die Systeme werden durch erfahrene Mitarbeiter bis einschließlich Betriebssystemebene konfiguriert, administriert und betrieben.

Um ein Höchstmaß an Stabilität zu gewährleisten und die Verfügbarkeit der Systeme zu verbessern, sorgen fest vereinbarte Service Level Agreements (SLAs) für einen kosteneffizienten Rund-um-die-Uhr-Betrieb: angefangen vom Single System Betrieb über Serverfarmen bis hin zu komplexen, hochverfügbaren und clusterbasierten Lösungen.

Bestandteil der Betriebsleistung ist auch die laufende Kapazitätsüberwachung, sodass Plattformerweiterungen und Anpassungen an sich ändernde Geschäftsanforderungen rechtzeitig eingeleitet und durchgeführt werden können. Das proaktive Patchmanagement garantiert, dass die Systeme stets auf dem aktuellen Stand sind.

2 Voraussetzungen für diesen Service

Name Business Service	Anmerkung / Funktionen
Backup und Recovery	Die Serverdaten und die Serverimages werden im Rahmen eines Datensicherungskonzepts regelmäßig gesichert und im Bedarfsfall wieder hergestellt.
Storage	Sofern Storage Systeme Bestandteil eines Datensicherungskonzeptes sind, ist der Betrieb der Storage Umgebung eine Voraussetzung für den Business Service „Server“.
Monitoring	Zur Überwachung der Server Umgebung(en) wird der Business Service „Monitoring“ benötigt.
Virus Protection	Sicherstellung des serverseitigen Virenschutzes.

3 Leistungsbeschreibung (Service Description)

- Remote Betrieb der physikalischen und virtuellen Server an den Kundenstandorten (On-Premise)
- Einsteuerung nachgelagerter Supportstellen zur Wiederherstellung der Hardware Funktionalität
- Planung und Durchführung notwendiger Firmware Updates zur Sicherung der Betriebsstabilität der physikalischen Server (On-Premise)
- Planung und Durchführung notwendiger betriebssystemseitigen Patch Updates zur Sicherung der Betriebsstabilität der Server (On-Premise)
- Durchführung von Konfigurationsänderungen zum Erhalt der Betriebsstabilität
- Bereitstellung monatlicher Service Standard Reports
- Regelmäßige Service Review Meetings

Optionen

- Betrieb der Virtualisierungsplattform des Kunden
- Betrieb des Verzeichnisdienstes des Kunden (MS Active Directory)

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.