

MÄRZ-HOSP.IT MANAGED SERVICES

BETRIEBSSICHERHEIT AUS EINER HAND ZUM FESTPREIS

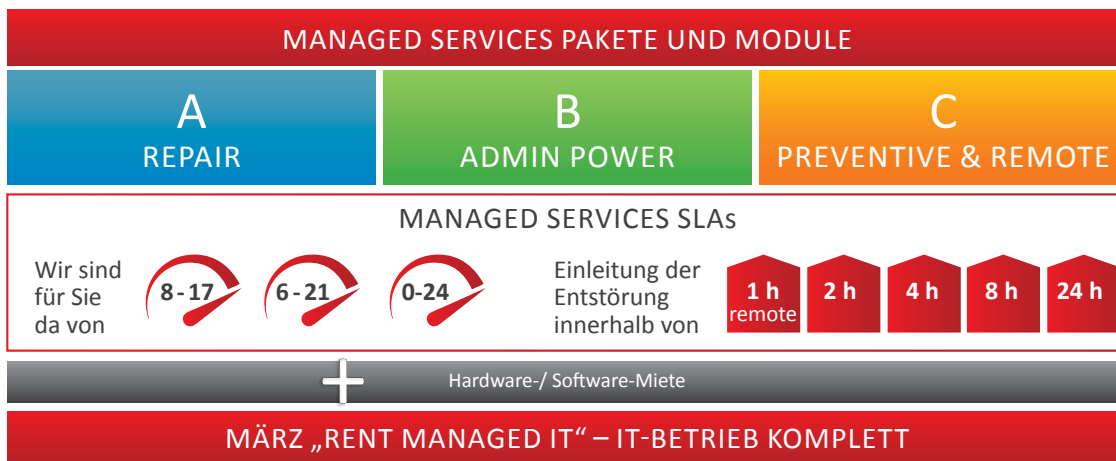


Managed Services von März steht für die passende Unterstützung Ihrer IT. Sie wählen die IT-Kategorien, für die Sie in Ihrer IT-Infrastruktur Unterstützung benötigen, kombinieren dazu Module aus den Leistungspaketen **A – REPAIR**, **B – ADMIN POWER**, **C – PREVENTIVE & REMOTE**, wählen geeignete SLAs (Service Level Agreements) und schon haben Sie in der IT-Abteilung:

- mehr Ressourcen für Projekte
- eine verlässliche und kompetente Vertretung im Urlaubs- und Krankheitsfall
- Know-how-Erweiterung durch die Expertise unserer Service Mitarbeiter
- einen User Helpdesk, der alle Nutzeranfragen kategorisiert, priorisiert und kanalisiert
- die 24/7 Überwachung Ihrer Kernsysteme

Also: Der sichere Betrieb durch funktionierende IT. Wir realisieren gerne auch vollständige Betreiberlösungen, bei denen in einer festen monatlichen Rate die Managed Services und die Miete von Hardware sowie Software enthalten sind. Mit MÄRZ-RENT MANAGED IT lassen sich kurzfristig Projekte realisieren, ohne das investive Budget zu belasten.

Im Folgenden sind die Leistungspakete, Module und SLAs der Managed Services dargestellt.



Leistungspaket A – Entstörungsmanagement

Dieses Leistungspaket stellt professionelle Werkzeuge für das Entstörungsmanagement und die Erreichung der Betriebssicherheit bereit. Diese Grundleistungen sichern die zügige Entstörung und damit die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur. Die Zielsetzung besteht in der Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit durch eine strukturierte Wiederinbetriebnahme.

24-h Service Desk

Der Service Desk steht für die definierte Störungsmeldung oder Anforderung von Betriebs- und Serviceleistungen zur Verfügung.

Beim Absetzen einer Störungsmeldung über die Standard-Eskalationsprozedur ist eine Reaktionszeit innerhalb des vereinbarten SLAs definiert. Das ist die Zeit, die maximal vergehen darf, bis der Anrufer Hilfe vom Technischen Helpdesk oder von einem Service-Mitarbeiter bekommt, vorausgesetzt das Absetzen der Störungsmeldung erfolgt innerhalb der vereinbarten Bereitschaftszeit und nach den vereinbarten Eskalationsprozeduren. Das Absetzen einer Störungsmeldung oder die Anforderung von Serviceleistungen ist für einen benannten Personenkreis (in der Regel IT-Mitarbeiter oder „Key-User“) vorgesehen.

Der Service Desk kategorisiert und priorisiert eingehende Anfragen und steuert die nachgelagerte Bearbeitung durch den Technischen Helpdesk.

Technischer Helpdesk

Der Technische Helpdesk übernimmt die an den Service Desk gerichteten Anforderungen und steuert den Prozess der Entstörung. Der Technische Helpdesk übernimmt folgende Tätigkeiten:

- Verantwortung für den 1st-Level-Support
- Fehleranalyse, auch über Remote-Zugriff
- Priorisierte Einleitung der Störungsbeseitigung
- Störungsbeseitigung per Fernzugriff
- Organisation der Techniker-Einsätze für den Vor-Ort-Service
- Organisation des Hardwareersatzes und Übernahme der Logistik mit Partnern und Herstellern
- Überwachung der Ticketabarbeitung, Dokumentation und Kommunikation des aktuellen Standes

SLA-Management

Zur effizienten Betriebsunterstützung setzt März ein professionelles Ticket System ein. Damit wird der Bearbeitungszustand jedes Tickets überwacht und die lückenlose Nachverfolgung gewährleistet. Folgende Funktionen werden im Ticket System abgebildet:

- Aufnahme der Tickets
- Klassifikation und Priorisierung der Tickets
- Ticket-Routing bzw. Kanalisierung und Kollaboration mit 2nd-, 3rd-Level-Support und externen Partnern sowie Eskalationsmanagement
- Ticket- und SLA-Überwachung
- Ticket-Closing bzw. standardisierte Abarbeitung und Definition des entstörten Zustands
- Lückenlose Dokumentation der Ticket-Abarbeitung

Optional können Kunden einen Zugang auf das März-Serviceportal oder einen Direktzugriff auf das Ticket System erhalten, um den Stand Ihrer Tickets einzusehen. Zudem können periodische Auswertungen durchgeführt werden. Das Ergebnis dieser Auswertungen kann zur weiteren Optimierung von Abläufen und der IT-Infrastruktur genutzt werden.

Remote Fehlersuche

Der Technische Helpdesk übernimmt nach der erfolgten Klassifizierung eines Störfalls erste Sofortmaßnahmen zur Fehler- und Ursachenanalyse, um – wenn möglich – das Problem direkt per Fernzugriff zu lösen. Hierfür konfigurieren wir mit Ihnen bei Projektbeginn einen gesicherten Zugang, der auch für das in Leistungspaket C enthaltene Remote Monitoring genutzt werden kann.

Vor-Ort Einsatz

Störungen, die nicht per Fernzugriff behoben werden können, lösen wir bei Ihnen vor Ort innerhalb der mit Ihnen vereinbarten Zeit zur Einleitung der Entstörung. Der Technische Helpdesk organisiert den Vor-Ort Einsatz eines Technikers sowie den gesamten Prozess der Ersatzteillogistik. Je nach Servicegegenstand können unterschiedliche, passende SLAs vereinbart werden. Alternativ bzw. ergänzend hierzu können wir bei Ihnen über die März Logistic Center GmbH ein Ersatzteillager einrichten und Sie können über das Leistungspaket B – ADMIN POWER einen kompetenten Ansprechpartner nach Stundenkontingent direkt Vor-Ort einsetzen.

Hardware-Ersatz

Die schnelle Wiederinbetriebnahme von Kernprozessen hat oberste Priorität. Für die Entstörung kritischer Komponenten in Ihrer IT-Landschaft halten wir auf Wunsch Hardware und Material vor. Im Falle der Absicherung durch einen Herstellersupport koordinieren wir die gesamte Ersatzteillogistik sowie das Reparaturmanagement. Damit gewährleisten Sie den sicheren Ablauf von Prozessen, die sonst durch einen IT-Ausfall in der Produktivität betroffen wären. Durch ein entsprechend abgestimmtes Design können wir Ihre IT-Infrastruktur an die Ausfallsrisiken anpassen.



1 ADMINISTRATION UND KONFIGURATION	2 USER HELPDESK <small>auch standalone</small>	3 EINRICHTUNG NEUER KOMPONENTEN	4 ENDGERÄTE MANAGEMENT	5 HARDWARE WARTUNG	6 VOR-ORT ADMINISTRATION
---	---	--	------------------------------	--------------------------	--------------------------------

Leistungspaket B – Administration und Betriebsunterstützung

Das Leistungspaket B – ADMIN POWER dient zusätzlich zum Leistungspaket A – REPAIR der administrativen Sicherstellung und damit der wirksamen Unterstützung des IT-Betriebs.

Für organisatorische und technische Fragestellungen steht Ihnen ein fester Ansprechpartner in der Funktion eines Betriebsmanagers zur Verfügung. Der Betriebsmanager sorgt für die zeitnahe und reibungslose Koordination der technischen Anforderungen und Aufgabenstellungen des Auftraggebers, überwacht deren fachliche Umsetzung und führt Regelmeetings zur Weiterentwicklung der IT-Infrastrukturen durch. Bis auf den User Helpdesk können Sie die genannten Module über Stundenkontingente buchen. Um Ihnen ein optimal zugeschnittenes Angebot unterbreiten zu können, unterscheiden wir in der Vertragsgestaltung zwischen „Remote-Service“ und „Vor-Ort-Service“. Je nach Wunsch und Bedarf können für definierte IT-Systeme folgende Leistungen individuell beauftragt werden:

Administration und Konfiguration

Wir unterstützen Sie im „Daily Business“ bei der Administration Ihrer Systeme und – wenn erforderlich – auch bei deren Konfiguration. Unser IT-Service setzt genau dort an, wo Ihre Zeitressourcen und / oder Ihr Know-how für andere Aufgaben genutzt werden müssen. Die Leistungen dieses Moduls können wir per Fernzugriff erbringen oder – durch Buchung des Moduls „Vor-Ort Administration“ – auch direkt in Ihrem Hause.

User Helpdesk – auch standalone buchbar

Die Nummer für alle Fälle: Unser User Helpdesk nimmt alle IT-relevanten Anrufe auf, unabhängig davon, aus welchem Bereich sie kommen. Alle Anrufe werden im Rahmen des Incident Managements in unser Ticket System aufgenommen, beschrieben, priorisiert und an die entsprechenden Stellen weitergeleitet. Beim User Helpdesk ist es außerordentlich wichtig, durch die Priorisierung und Kategorisierung, eine zügige Entstörung zu ermöglichen und andererseits interne Aufwendungen in der nachgelagerten Ticketbearbeitung zu optimieren. Im Incident Management sind dafür standardisierte Prozesse vorgesehen. Für Tickets im Bereich „Standardanwendungen“ (Windows Betriebssystem, Microsoft Office, Remote-Desktop, Microsoft Lync, Adobe PDF) bieten wir Ihnen den 1st-Level-Anwendersupport an – gerne auch per Remote-Schaltung – um den Anwendern zügig zu helfen und Ihre IT-Abteilung erst gar nicht

mit Problemstellungen dieser Art zu beschäftigen. Die Unterstützung für weitere Anwendungen können Sie mit uns individuell besprechen. Weitere Informationen zum User Helpdesk entnehmen Sie bitte dem dazugehörigen Produktblatt.

Einrichtung neuer Komponenten

Mit diesem Modul unterstützen wir Sie bei der Einrichtung von neuen Hardware und Softwarekomponenten. Aus den möglichen Kategorien wählen Sie Komponenten aus, für die Sie diesen Service benötigen. Je nach Unterkategorie können wir die Einrichtung per Fernzugriff oder direkt Vor-Ort vornehmen. Die Leistungen dieses Moduls erzielen bei gewissen Kombinationen positive Effekte auf die Durchlaufzeit Ihrer internen administrativen Prozesse. So können wir beispielsweise durch die Übernahme des User Helpdesks alle personalrelevanten Anfragen (z. B. neuer Mitarbeiter) aufnehmen und direkt für Sie umsetzen.

Endgeräte Management

Beim „Endgeräte Management“ handelt es sich einerseits um die richtliniengestützte Verwaltung Ihrer Endgeräte und andererseits – nach Bedarf und Wunsch – um die spezifische Unterstützung Ihrer Anwender bei Problemen mit der Hardware oder dem Betriebssystem von Endgeräten. Erstere Leistungen sehen den Einsatz von MDM (Mobile Device Management) oder virtuellen Client-Umgebungen vor. Für die Leistungen im Bereich Anwendersupport empfehlen wir die Kombination dieses Moduls mit dem „User Helpdesk“ oder mit der „Vor-Ort Administration“.

Hardware Wartung

Dieses Modul beschäftigt sich mit der regelmäßigen Wartung der Systeme in Ihrer IT-Landschaft. Neben der Überprüfung von notwendigen Updates führen wir auch regelmäßige Maßnahmen durch, die wir gerne individuell vereinbaren. Wir empfehlen die Kombination dieses Moduls mit dem „Remote Monitoring“, damit relevante Systeme proaktiv gewartet werden können.

Vor-Ort Admin

Holen Sie sich unsere Unterstützung direkt vor Ort. Der „Vor-Ort Admin by März“ steht Ihnen im direkten Zugriff zur Verfügung, er kann sowohl Anwender als auch Ihre Abteilung bei der täglichen Arbeit oder bei anstehenden Projekten unterstützen. Sie können mit uns individuelle Stundenkontingente vereinbaren.

MODULE DES LEISTUNGSPAKETS C – PREVENTIVE & REMOTE

1 REMOTE MONITORING	2 ANALYSE & TROUBLE- SHOOTING	3 SOFTWARE WARTUNG	4 TECHNISCHE BERATUNG <small>auch standalone</small>	5 MODERIERTER WORKSHOP <small>auch standalone</small>	6 NETWORK ACCESS CONTROL <small>auch standalone</small>	7 SECURITY CHECK <small>auch standalone</small>
---------------------------	--	--------------------------	--	---	--	---

Leistungspaket C – IT-Vorsorge und Remote Management

Im Rahmen dieses Leistungspakets erfolgen zusätzlich zu den Leistungspaketen A und B systemerhaltende und regelmäßige Tätigkeiten zur proaktiven Unterstützung und damit der wirksamen Umsetzung des IT-Betriebs.

Remote Monitoring

Um eine höhere Verfügbarkeit der IT-Landschaft zu gewährleisten, können wir Ihre Systeme nach Wunsch in unserem „Remote Monitoring“ überwachen. Dabei legen wir nach einer Risikobewertung Überwachungskriterien fest, um proaktiv Ausfälle vor dem Eintritt zu vermeiden. Mittels dieser Überwachung werden in unserem Ticket System automatisch entsprechende Tickets erzeugt, die nach einem festgelegten Standardprozess durch den Service Desk abgearbeitet werden.

Analyse & Troubleshooting

Bei diesem Leistungspaket analysieren wir Merkmale in Ihrer IT-Landschaft, aufgetretene Fehler und wiederkehrende Störungen und leiten Maßnahmen für die Minimierung des Ausfallrisikos oder die Verbesserung der Verfügbarkeit und Performance daraus ab. Dieses Paket entfaltet seine volle Kraft in Verbindung mit dem Modul „Remote Monitoring“.

Software Wartung

Abhängig vom Einsatz und der Beschaffenheit von Softwarelösungen ist eine regelmäßige Wartung unabdingbar. Die Leistungen dieses Moduls sehen die Überprüfung wichtiger, sicherheits- und funktionsrelevanter Updates und deren Einspielung sowie die Konfigurationsanpassung bei geänderten Rahmenbedingungen z. B. bei Servern oder der Infrastruktur vor. Maßnahmen des Moduls „Software Wartung“ stimmen wir im Detail mit Ihnen ab. Die Wartung für die Softwareprodukte der März DES GmbH – der Firma für Softwarelösungen aus unserem Unternehmensverbund – übernehmen wir ebenfalls.

Technische Beratung – auch standalone buchbar

Mit diesem Modul können Sie das Know-how Ihrer IT-Abteilung mit unserer Expertise erweitern. Zu speziellen Themen erhalten Sie von uns individuell dediziertes Consulting. So sind wir bei Akquisitionsfragen, Projektbearbeitung, Produktbewertungen und weiteren IT-Themen gerne Ihr Ansprechpartner.

Moderierter Workshop – auch standalone buchbar

Der „Moderierte Workshop“ ist ein Instrument

zur Erarbeitung von speziellen Themen. Dazu kommen ausgewählte Teilnehmer Ihres Hauses mit unseren Experten zusammen und erarbeiten Konzepte, Ideen und Visionen, die sowohl im Prozess, als auch in der Zusammenarbeit genutzt werden können. Der „moderierte Workshop“ wird gerne genutzt, um den abteilungsübergreifenden Austausch und Know-how Transfer zu ermöglichen. Passend zu den gewählten Themen involvieren wir interne und externe Experten sowie andere Kunden, um den kollaborativen Austausch zu fördern.

Network Access Control – auch standalone buchbar

Network Access Control (NAC) ist eine Gattung von Lösungen für die erweiterte Netzwerk- und IT-Sicherheit. Während UTM-Lösungen („Unified Threat Management“) softwareseitig die Abwehr von Viren, Würmern (im allgemeinen „Malware“) und IT-Angriffen ermöglichen, setzen NAC-Lösungen am Netzwerk an. Der Netzwerkzugang von angeschlossenen Endgeräten wird überprüft und überwacht und bei fehlerhaften Konfigurationen sogar automatisch repariert. Ein klassisches Beispiel dafür ist das Abziehen eines Netzkabels mit dem womöglich damit verbundenen Verlust von Konfigurationen. Eine NAC-Lösung konfiguriert den Anschluss automatisch neu.

Während eine einzeln erworbene NAC-Lösung ohne zusätzliches Know-how und Pflege nicht die vollen Vorteile entfaltet, empfehlen wir NAC als vollunterstützte Betreiberlösung, bei der wir die Einrichtung, die permanente Analyse und Auswertung sowie die Verwaltung und Anpassung, abhängig von Ihren IT-Richtlinien, für eine feste, monatliche Pauschale übernehmen.

Security Check – auch standalone buchbar

Ist Ihre IT-Umgebung sicher? Was passiert mit eingesteckten USB-Sticks, werden diese automatisch ausgeführt? Welche Version der Firewall setzen Sie momentan ein? Sind die WLAN-Controller von außen zugänglich? Betreiben Sie eine Webseite und ist diese gegen SQL-Injections oder allgemeine Web-Angriffe geschützt? Diese sind einige der Fragen und Themen, die wir im Rahmen des Security Checks testen und klären, um die Risiken eines sicherheitsbedingten Ausfalls oder Datenschutzvorfalls zu minimieren. Der Security Check kann regelmäßig durchgeführt werden. Dazu führen wir ein Risikomanagement ein, definieren und priorisieren Maßnahmen, die wir auf Wunsch auch gerne für Sie umsetzen.

Wofür Sie Managed Services erhalten können

Jede IT-Landschaft ist unterschiedlich und individuell. Alle Abläufe, die durch Nutzung der IT-Systeme unterstützt werden, sind speziell. Unsere Consultants erarbeiten mit Ihnen die passende Kombination zwischen Leistungspaketen, Modulen, SLAs und Kategorien. Die Kategorien sind in NETWORK, SERVER BASED COMPUTING, APPLICATIONS & SERVICES und MOBILITY unterteilt. Die dazugehörigen Unterkategorien die hier dargestellt sind, stellen ein Beispiel des Gesamtumfangs dar:

Network

- LAN - aktive Komponenten (inkl. WLAN, Hard- und Software)
- Firewall Systeme (Hard- und Software)
- VPN, Internetzugang, WAN
- Network Access Control
- Mobile Device Management
- Ortungsinfrastruktur

Server Based Computing

- Server Systeme
- Virtualisierung
- Storage Komponenten (Hard- und Software)
- OS und WSUS
- Datensicherungssysteme (Hard- und Software)
- Active Directory (inkl. DHCP, DNS)
- File Services / Print Services
- Terminal Services
- Backup and Recovery
- USV

Applications & Services

- E-Mail (Exchange)
- Softwareverteilung
- Antivirus
- IHE Kommunikation
- Revisionsssicheres Archiv
- März DES Avantgarde Suite (Digitalisierung und Viewing)
- Identity & Access Management

Mobility

- IT-Mobile
- Ausgewählte Endgeräte
- Ortungslösung



Disclaimer

Soweit nicht anders angegeben, sind möglicherweise die in diesem Dokument genannten Firmennamen, Produktnamen und Marken markenrechtlich geschützt. Alle Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.