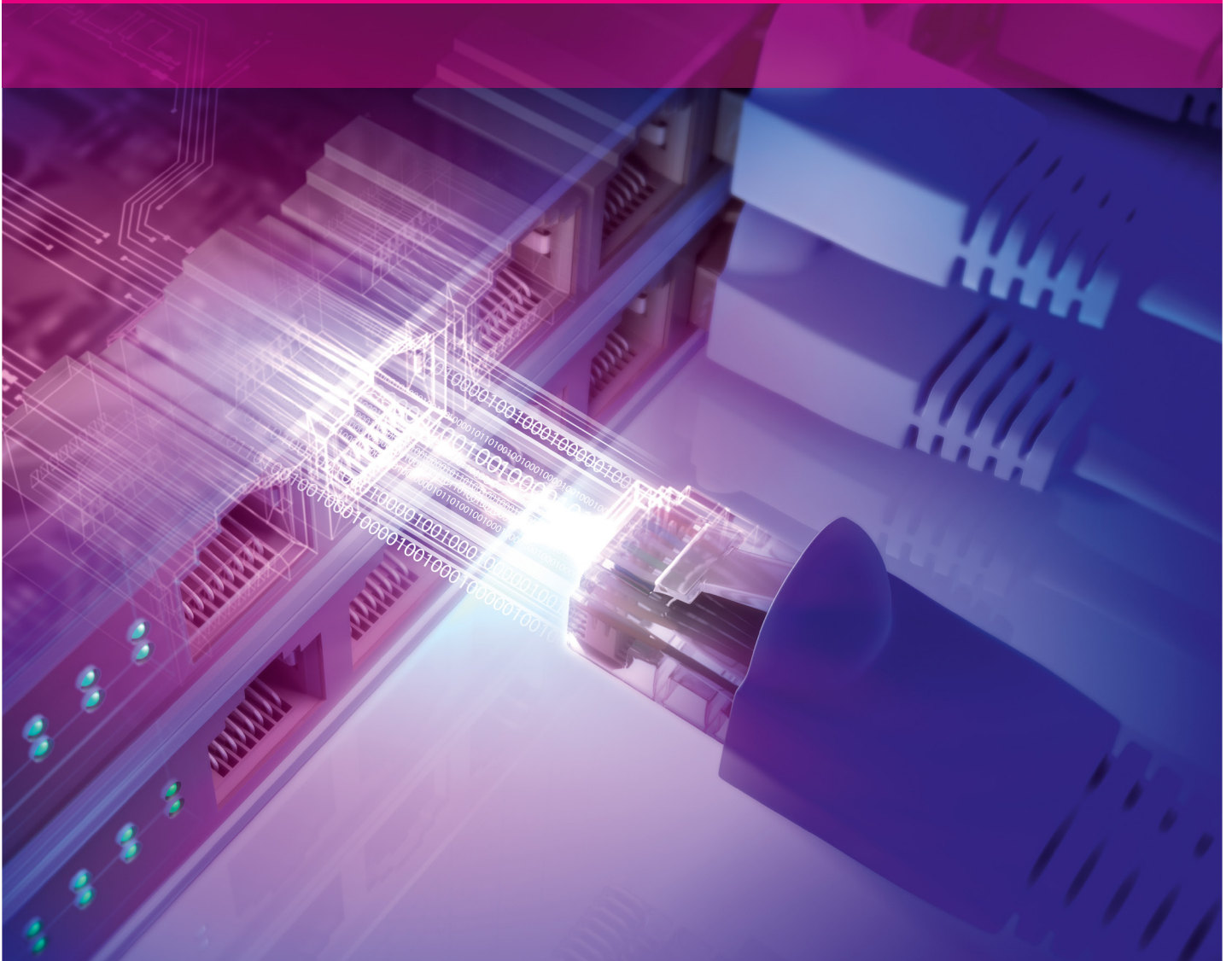


MANAGED LAN SERVICES

FLEXIBILITÄT ALS NEUER STANDARD



Das LAN bildet heute das universelle Kommunikationsnetz in nahezu jedem Unternehmen. Doch fast alle Veränderungen in der IT- und TK-Landschaft wirken sich mittelbar oder unmittelbar auf die Netze als zugrunde liegende Basis aus. Durch die permanente schnelle Weiterentwicklung der IT, zum Beispiel in Richtung Anwendungsvirtualisierung oder Cloud, nehmen die Anforderungen an das LAN erheblich zu. Insbesondere gewachsene, eigenbetriebene LAN-Strukturen stoßen bei diesen neuen Qualitätsansprüchen in den Bereichen Performance, Security, Betriebsstabilität (Continuity) und Innovationsfähigkeit (Sustainability) irgendwann an ihre Grenzen.

Ein ganzheitlicher Planungs- und Betriebsansatz hilft, diese Problematik dauerhaft zu lösen. T-Systems bietet mit Managed LAN Services dieses zukunftssichere, lokale Kommunikationsnetz als Rundum-sorglos-Paket an. Effizientes und automatisiertes Management ersetzt „manuelle“ Methoden. Netzstrukturen lassen sich vereinfachen und werden kostengünstiger. Mit dem ebenfalls automatisierten Monitoring können die erforderlichen Qualitätsansprüche erfüllt werden. Das modulare Design der Managed LAN Services basiert auf Standard-LAN-Port-Varianten und optionalen Services, die es Unternehmen ermöglichen, sich schneller und flexibler den Anforderungen des Kerngeschäfts anzupassen.

MANAGED LAN SERVICES

EIN DESIGN FÜR JEDE VERÄNDERUNG

IHR LAN ALS KOMPLETTLÖSUNG

Managed LAN Services (MLS) umfassen die Planung, bedarfsgerechte Bereitstellung und das Management Ihrer LAN Ports. Dazu gehören auch der Rollout an allen Lokationen, Software- und Hardware-Maintenance, proaktives Monitoring, Service Level Reporting sowie Updates im Rahmen des Evergreen-Ansatzes und weltweit flächendeckender Support.

Vorhandene LAN- / WLAN-Komponenten werden bei Eignung übernommen oder andernfalls ersetzt. In der Kombination mit einer Managed-WAN-Plattform (IP-VPN) sind überdies durchgängige Ende-zu-Ende-Service-Level möglich. Ob Sie 200 Ports oder mehrere Tausend in Betrieb haben, in jedem Fall können die Ports auf mehrere Standorte verteilt sein.

MANAGED LAN SERVICES – OFFERING-ELEMENTE

1. LAN / WLAN MANAGEMENT

Leistungen

- Störungslokalisierung und SLA-gemäße Entstörung der Komponenten
- ITIL-konforme Maßnahmen zur Fehlereingrenzung und Beseitigung
- Weltweite Leistungserbringung gemeinsam mit Partnerunternehmen
- Operational Reporting als Nachweis für die SLA-Einhaltung

Leistungen

- Instandhaltung von Hardware-Komponenten (u. a. durch Bereithaltung von Ersatzteilen)
- Vor-Ort-Einsatz ausgebildeter Service-Techniker und -Ingenieure
- Einbindung der Gerätehersteller bei Bedarf
- Feste Entstörzeiten

2. LAN / WLAN INFRASTRUCTURE

Dank der standardisierten, einheitlichen Grundstruktur, die durch den Design Guide von T-Systems vorgegeben wird, und modularen Erweiterungsmöglichkeiten können technologische Innovationen und individuelle Rahmenbedingungen einfach berücksichtigt werden.

Leistungen

- Systemkomponenten (Hardware von Cisco Systems oder Juniper Networks)
- System-Software und Lizenzen
- Lager- und Staging-Dienstleistungen
- Bereitstellung und Logistik
- IMAC Services (Installation, Move, Add, Change)

LAN Port und Access Point

LAN Port und Access Point bilden die Grundlagen des voll gemanagten LAN. Für jeden LAN Port oder Access Point ergibt sich somit ein Komplettpaket aus Design, Hardware-Beschaffung und -Bereitstellung inklusive, Service und Management durch T-Systems. Bei den LAN Ports können Sie zwischen den Varianten Data Basic oder Highspeed, Voice Basic oder Highspeed, Server Port und Special Port wählen.

SERVICE-MODELL

MAINTENANCE SERVICES	S72	S24	S8	S4
Entstörzeit	72 h	24 h	8 h	4 h
Serviceannahme	7 × 24 h	7 × 24 h	7 × 24 h	7 × 24 h
Servicebereitschaft	6 × 12 h Mo–Sa, 8–20 Uhr	6 × 12 h Mo–Sa, 8–20 Uhr	7 × 24 h	7 × 24 h
Reaktionszeit	2 h	1 h	1 h	0,5 h
Zwischenmeldung	Nur bei Statusänderung	Nur bei Statusänderung mind. alle 4 h	Nur bei Statusänderung mind. alle 2 h	Nur bei Statusänderung mind. alle 1 h
Terminvereinbarung	2 h	2 h	2 h	1 h

VERFÜGBARKEIT

SERVICE CLASSES	PER MONTH	PER YEAR
Platin	99,5 %	99,96 %
Gold	99,2 %	99,93 %
Silver	98,5 %	99,88 %
Bronze	96,0 %	99,67 %

3. LAN / WLAN MAINTENANCE

Mit Maintenance-Service-Leistungen wird die Einhaltung der vereinbarten Service Level abgesichert. Enthalten sind auch die Instandhaltung und Störungsbeseitigung der Infrastruktur sowie die Aktualisierung der Betriebssoftware, z. B. das Einspielen von aktuellen Security Patches.

4. CHANGES

Changes gibt es in den beiden Ausprägungen Fast Track Changes, etwa die Umschaltung der Port-Geschwindigkeit und die Aktivierung oder Deaktivierung von Ports, sowie Standard Changes für alle Änderungen der Konfiguration, welche die Funktion Ihres Netzes nicht beeinflussen, z. B. das Anlegen einer neuen DNS-Domäne.

Customer Self Administration Changes (CSAC)

Mit CSAC können Sie bei MLS optional alle Changes schnell, selbstständig und äußerst kostengünstig durchführen. Zusätzlich gibt Ihnen das Web-Portal jederzeit einen Überblick über die Konfiguration aller Ports.

5. ADD-ONS

Professional Services

Über die Standardleistungen für Design und Projektierung hinaus erhalten Sie im Rahmen der Professional Services individuelle Zusatzleistungen wie zum Beispiel Site Surveys (Erhebungen vor Ort).

Non-Standard Changes

Neben den Fast Track, Standard und CSA Changes sind auch Non-Standard Changes möglich, wie beispielsweise das Hinzufügen neuer Standorte, neuer Produkte oder Geräte, Mengenänderungen, das Einspielen von DNS Patches und neuen Netz-Features.

Technical Reporting Services

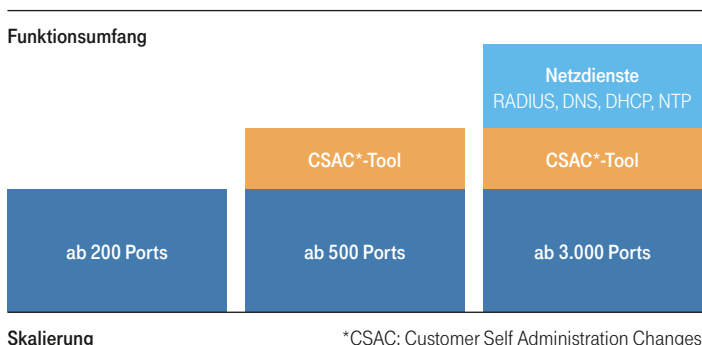
Bei Bedarf erhalten Sie Reports über Ihre Systemauslastung.

Network Services

- DNS Services (Dynamic Naming Service): Auflösung eines Namens in eine IP-Adresse und umgekehrt im Intranet und Internet.
- DHCP Services (Dynamic Host Configuration Protocol): Netzzentrischer Service für die Verwaltung und Vergabe der IP-Adressen und TCP/IP-Konfigurationsparameter im LAN auf Grundlage einer Datenbank.
- RADIUS Services (Remote Authentication Dial-In User Service): Authentisierung zum Schutz des LAN gegen unerlaubte Zugriffe von innen.
- NTP Services (Network Time Protocol): Zeit- und Datumssynchronisation auf Basis des standardisierten NTP-Protokolls als fester Bestandteil der drei genannten Network Services.

6. SKALIERBARE MANAGED LAN SERVICES

Managed LAN Services werden ab einer Gesamtanzahl von 200 Ports angeboten. Ab 500 Ports können Sie zusätzlich das Tool Customer Self Administration Changes (CSAC) hinzubuchen und ab 3.000 Ports außerdem die Netzdienste DNS, DHCP und RADIUS.



NUTZEN

Entlastung

- Dank des Ende-zu-Ende-Service-Ansatzes müssen Sie weder einen eigenen LAN-Service noch eigenes Know-how vorhalten. Dadurch werden wieder Ressourcen für Ihre Kernaufgaben und die strategisch wichtigen Projekte frei.
- Der Rundum-sorglos-Ansatz entlastet insbesondere kleinere oder internationale Standorte.
- Schulungs-/ „Trial & Error“-Phasen nach Technologie-Updates entfallen.

Transparenz

Sie erhalten Kostentransparenz für Ihr LAN und dadurch eine optimale Kalkulationsgrundlage mit Planungssicherheit.

Qualität und Verfügbarkeit

- Durch die proaktive Überwachung von Performance und Verfügbarkeit können Störungen behoben werden, bevor sie Auswirkungen haben.
- Sie erhalten eine garantierte Quality of Service (QoS).
- Sie können sich auf klar definierte Prozesse, den Einsatz von führenden Technologien und zertifizierten Standards verlassen (z. B. ITIL).
- Service Level werden klar definiert, wovon Ihre Geschäftsprozesse unmittelbar profitieren.
- Aufträge (z. B. Changes) und deren Erledigungsstatus werden professionell gemanagt.

Flexibilität

Sie profitieren von der größtmöglichen Flexibilität bei Standorterweiterungen, Netzkonfigurationen und beim Port Management.

KOSTENEFFEKTE

- Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis durch Standardisierung und Automatisierung.
- Verglichen mit dem Eigenbetrieb der aktiven Komponenten können Sie bis zu 25 % der Kosten sparen. Je komplexer und umfangreicher Ihre LAN-Infrastruktur ist, desto höher ist das Einsparpotenzial.
- Durch das Prinzip Opex statt Capex entfallen für Sie beim Mietmodell hohe Einmalkosten für Hardware.

WACHSTUMSEFFEKTE

- Managed LAN Services sind skalierbar und damit problemlos um weitere, auch kleinere und verteilte Unternehmensstandorte erweiterbar.
- Das Angebot unterstützt Ihr Unternehmenswachstum auch bei einer weltweiten Expansion.

PREISMODELLE

- **Kaufmodell:** Einmalkosten für Hardware-Komponenten sowie monatlicher Port-Preis über die Vertragslaufzeit für Managed Services.
- **Mietmodell:** Monatlicher Port-Preis über die Vertragslaufzeit für Hardware-Komponenten inklusive Managed Services.

INTERNATIONALE VERFÜGBARKEIT (Stand: 07/2015)

- MLS ab 3.000 Ports: in mehr als 100 Ländern verfügbar
- MLS ab 200 Ports: in Deutschland, Österreich und der Schweiz

MANAGED LAN SERVICES

DARUM T-SYSTEMS

Mit T-Systems als Partner profitieren Sie von umfangreichen Erfahrungen im Management von Kundennetzen (WAN und LAN). Weltweit betreibt T-Systems bereits mehr als eine halbe Million LAN Ports. Das Management innerhalb von MLS erfolgt aus unseren Highend-Rechenzentren heraus, die mit zertifizierten Prozessen (z. B. ITIL, CERT) und hohen Sicherheitsstandards betrieben werden. Die Anbindung zu den betreuten Kundennetzen wird über sichere Netzverbindungen realisiert. Management-Zugänge können auf der Grundlage Ihrer Unternehmens-Policies angepasst werden. Wir beraten Sie gerne über notwendige oder mögliche Modernisierungen im LAN / WLAN – auch im Hinblick auf die All-IP-Umstellung. Denn die Vorteile von All-IP sind nur nutzbar, wenn rechtzeitig und durchgängig im gesamten Unternehmen auf IP-Technik umgestellt wird.

UNSERE LEISTUNGEN IM RAHMEN VON MANAGED LAN SERVICES

- Auftragsannahme / Help Desk
- Change Management und Bereitstellung, z. B. von Erweiterungen, beispielsweise auch bei Umzügen
- Switch Administration
- Schulungen für Fachpersonal
- Bestandssystem anlegen und führen
- Kein Kostenrisiko durch variable Port-Mengen
- Technisches Design bei neuen Applikationen, z. B. bei der Einführung von Voice over IP
- Technisches Design bei Neuinstallationen von Hardware
- Interne und externe (Dienstleister-) Service-Prozesse
- Koordination z. B. der Bestell- / Einkaufs- und Fakturierungsprozesse auch bei kleinen Erweiterungen

ENTWICKLUNGSPARTNERSCHAFTEN

Mit unseren namhaften Partnern Cisco und Juniper stehen wir in intensivem Dialog und begleiten die Entwicklung neuer LAN-Komponenten. Wir wissen, wann welches Produkt oder welche Komponente reif für den

Markt ist und gehören zu den ersten, die getestete Technologie zum Einsatz bringen. Dazu gehört auch die Abstimmung der unterstützten Schnittstellen und Funktionalitäten durch die Hersteller, um eine größtmögliche und einfache Integration zu ermöglichen. Dank dieser Alleinstellung erhalten Sie die Sicherheit einer zukunftsorientierten LAN-Lösung.

ERGÄNZENDE LÖSUNGEN ZU MANAGED LAN SERVICES

Wo das Leistungsspektrum unserer Managed LAN Services aufhört, führen zusätzliche Angebote weiter. Hier einige Beispiele:

IP-VPN

Mit IntraSelect bieten wir Ihnen eine IP-VPN-Lösung für Ihr sicheres, leistungsfähiges und kostengünstiges Unternehmensnetzwerk. Die Lösung beruht auf einem voll gemanagten Netz für Sprache, Daten, Multimedia und Business-Applikationen.

Corporate Video

Erweitern Sie die Funktionalität Ihres Netzes um HD-Videokonferenzen mit stationären (live-experience) und mobilen Video-Systemen; innerhalb und außerhalb des Unternehmens und zu anderen Video-Providern.

Dynamic Services for UC

Managed Unified Communications Services umfassen Hardware-, Software-, Lizenz- und Betriebskomponenten sowie optional auch Endgeräte. „Hosted“ Private Cloud Service beschreibt das Betriebsmodell im Rechenzentrum von T-Systems; „onsite“ bei Ihnen vor Ort. Beide Betriebsmodelle stehen zur Wahl. Zum Einsatz kommt die Open-Scape-Technologie von Unify bzw. CUCM (Cisco Unified Communications Manager) und Cisco HCS (Hosted Collaboration Solution).

Kommunikationsanlagen (TK-Anlagen)

Erhältlich sind auch reaktiv gemanagte Telefonanlagen (TK-Anlagen) der Hersteller Alcatel-Lucent, Cisco und Unify jeweils im Kauf-, Miet- oder Leasingmodell – in Deutschland ist unser flächendeckender Service inklusive.

WEITERE INFORMATIONEN

ERHALTEN SIE UNTER

www.t-systems.de/inhouse-services
oder schreiben Sie einfach eine E-Mail an
info@t-systems.com

HERAUSGEBER

T-Systems International GmbH
Hahnstr. 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland