

Unser Betreuungskonzept für Ihren IT-Betrieb.



IBM IT Efficiency & Availability Services

Wir managen Ihre IT für Sie.

Wenn nur das Beste gerade gut genug ist.

Es gibt Unternehmen und ganze Branchen, die ihre Geschäftsprozesse in einem Ausmaß auf ihre IT gegründet haben, dass sich niemand mehr vorstellen kann, wie sie jemals ohne Computer existieren konnten. Bei Banken z. B. finden täglich hunderttausende Transaktionen via Internet statt; mächtige Mainframes kanalisieren und bearbeiten die Datenflut vollautomatisch und augenblicklich. Doch die Schattenseite dieser unglaublichen Produktivitätssteigerung im Vergleich zu menschlicher Arbeit liegt auf der Hand: Was ist, wenn die Großrechner auch nur eine halbe Stunde lang ausfallen? Wenn Daten, die viel bares Geld bedeuten können, plötzlich verloren gehen – und mit ihnen das Vertrauen der Kunden und der gute Ruf des Unternehmens? Kein Wunder, dass die Absicherung der Hochverfügbarkeit für stark IT-abhängige Unternehmen mit geschäftskritischen Anwendungen eine der beiden Hauptsorgen ist. Die andere Hauptsorge bezieht sich auf die Kosten, die aus der starken IT-Abhängigkeit erwachsen: Die Systeme werden immer komplexer; besonders im Bereich Software, Lizenzen und Maintenance ist es für die IT-Verantwortlichen kaum möglich, neben ihren Kernaufgaben den Überblick über immer kompliziertere Vertrags- und Regelwerke sowie zahllose Neuerungen zu behalten. Viele CIOs solcher stark IT-abhängigen Unternehmen wünschen sich effektive Unterstützung bei diesen schwierigen Aufgaben. Aber mit Unterstützung im gängigen Sinne ist es nicht getan: Herausforderungen wie die Ermöglichung von Hochverfügbarkeit und permanente Funktions- und Kostenoptimierung des Systems können nur gemeistert werden, wenn der Dienstleister nicht nur Dienste leistet, sondern Managementaufgaben übernimmt. Setzen Sie sich diesbezüglich mit uns in Verbindung!

Warum IBM Technical Support Services?

Technical Support Services (TSS) ist ein breit gefächertes Service-Bereich innerhalb der IBM, der mittelständischen und großen Unternehmen das komplette Spektrum rund um die Lauffähigkeit von IT-Systemen anbietet – angereichert mit all der Erfahrung und dem Know-how eines Global Players, unterstützt durch eine exzellente Infrastruktur und eine breite Produktpalette. TSS reicht über den reinen Supportgedanken weit hinaus; denn die Komplexität moderner IT-Systeme verlangt eine integrale Betreuung, wenn Hochverfügbarkeit und bestmögliche Systemeffizienz gegeben sein sollen. Dazu haben wir ein spezielles Konzept entwickelt, bei dem die Spezialisten, die Sie betreuen, bei Ihnen vor Ort sind, permanent in Ihre IT-bezogenen Geschäftsprozesse eingebunden sind und diese mitgestalten. Diese IT Efficiency & Availability Services sind, wenn Sie so wollen, die Premiumstufe der Systembetreuung, die grundlegende Leistungsbausteine wie Preventive Services sowie Hardware und Software Support Services mit einschließt.



IT Efficiency Services – es ist immer mehr drin, als Sie glauben.

Die sich stetig wandelnden wirtschaftlichen und technischen Anforderungen unserer Zeit bringen es mit sich, dass jedes IT-System im Prinzip eine permanente 'Baustelle' ist, die sowohl in Richtung Effektivität (optimales Kosten-Nutzen-Verhältnis) als auch in Richtung Hochverfügbarkeit (optimaler Nutzen ohne besondere Rücksicht auf die Kosten) erweitert werden muss, was in sich eine sehr spannungsvolle Zielvorgabe ist. Diese Anforderungen können nur noch wenige Unternehmen vollständig selber abdecken – zumal Personalkosten ein weiterer Belastungsfaktor sind. Wenn Sie diese Aufgaben externen Spezialisten anvertrauen, erweitert sich der Gestaltungsspielraum für Ihre IT in beide Richtungen beträchtlich.

Im Rahmen von IT Efficiency Services können wir diese Weiterentwicklungsvorgaben für Ihre IT mit einem vergleichsweise überschaubaren Aufwand ausloten und realisieren, da wir von Grund auf methodisch vorgehen. Das beginnt schon beim Plattformservice, womit wir Sie bei Planung und Implementierung von Betriebssystemen mit vereinbarten Softwareprodukten von IBM und anderen Herstellern unterstützen – inklusive Dokumentation, Begleitung beim Produktivstart und Tests. Mit unserer präventiven Softwarepflege 'Kassandra' analysieren wir regelmäßig Ihr spezielles Umfeld, dokumentieren die Ergebnisse und stellen Ihnen individuelle Wartungsempfehlungen inklusive Installationstool zusammen¹⁾. Ferner optimieren wir die Performance Ihres Systems und unterstützen Sie auch bei Problemen mit Nicht-IBM Software durch Analyse und Behebung innerhalb individuell definierter Reaktionszeiten. Für all diese Leistungen haben wir für die meisten Softwareprodukte über Lab Focal Point direkten Kontakt zu den Software-Entwicklungslabors und den dort arbeitenden Spezialisten, die uns und Ihnen mit ihrem Know-how schnell und unbürokratisch zur Seite stehen.



Enormes Sparpotenzial: Lizenzen- und Vertragsmanagement.

Jahr für Jahr steigen die Softwarekosten von Nicht-IBM Produkten entsprechend dem Wachstum des MIPS (million instructions per second) um 15 – 30 %. Gleichzeitig stehen die IT-Budgets auf dem Prüfstand, wodurch die Notwendigkeit, die Softwarekosten in den Griff zu bekommen, dringender denn je ist. Aufgrund unübersichtlicher Vertragswerke, vielfältiger Abrechnungsmethoden, die direkte Vergleiche erschweren, sowie unvorhersehbarer Gebührenerhöhungen ist effizientes Softwaremanagement nicht gerade einfach. Die daraus resultierende Kostenspirale kann jedoch durchbrochen werden, indem wir von IBM IT Efficiency & Availability Services in Ihrem Namen als Lizenznehmer auftreten. Als eines der größten IT-Häuser der Welt kennen wir die im Markt etablierten unterschiedlichen Vertragsarten und Lizenzmodelle, sind imstande, sie zu vergleichen, und können sie so für Sie transparent machen. Dadurch lassen sich komplizierte Verträge vereinfachen – für Sie bedeutet das mehr Planungssicherheit. Zudem profitieren Sie bei der Lizenznahme von unseren Großabnehmerkonditionen. Außerdem analysieren wir Ihre gesamte Systemlandschaft nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten und zeigen vollwertige Alternativen auf. Damit besteht keine Abhängigkeit von einzelnen Softwareanbietern mehr – was Ihre bzw. unsere gemeinsame Verhandlungsposition beträchtlich stärkt.

1) Nähere Beschreibung dieser und verwandter Leistungen: siehe Technical Support Services, Prospekt 'Preventive Services'



Ihre Vorteile auf einen Blick

- schnelle, sichere Migrationen und Releasewechsel
- weniger Störfälle
- schnelle Behebung von Problemem durch Spezialisten
- bessere Auslastung des Systems
- langfristige Kostenplanung möglich
- Unabhängigkeit von Softwareanbietern
- starke Verhandlungsposition

Availability Services – koordinierte Maßnahmen auf allen Ebenen.

Verfügbarkeit ist ein Zustand, der auf drei Grundvoraussetzungen beruht: Physische Sicherheit muss gegeben sein, technische Funktionsfähigkeit und auch Datensicherheit. Diese drei Grundvoraussetzungen können in unterschiedlicher Intensität erfüllt werden, denn 100-prozentige Verfügbarkeit ist nur eine Option unter mehreren. In der Praxis sieht es eher so aus, dass bei Verfügbarkeitsfragen das Notwendige festgelegt und das darüber hinaus Wünschenswerte gegen die Kosten abgewogen wird. Deswegen haben wir ein Konzept entwickelt, das modular aufgebaut ist und darum zu einer individuellen Lösung für den Verfügbarkeitsbedarf speziell Ihres Unternehmens zusammenstellbar ist. Das Fundament jedes gesicherten IT-Systems ist eine ausreichende physische Infrastruktur: Das kann – je nach Bedarf – die Ausstattung Ihres Rechenzentrums mit entsprechender Gebäudetechnik und unabhängiger Stromversorgung sein, eine Raum-in-Raum-Lösung oder ein neues Rechenzentrum¹⁾. Bezüglich Hardware und Software besteht das Verfügbarkeitskonzept für wenig kritische Anwendungen vor allem aus präventiven Maßnahmen wie Cassandra und Remote Monitoring²⁾. Ist mehr Sicherheit erforderlich, können Reparatur- bzw. Wiederherstellungsbereitschaft im Hardwarebereich sowie Fixes und individuelle Lösungsbausteine für die Software vereinbart werden³⁾. Für die Sicherheit Ihrer Daten bieten wir Ihnen eingehende Beratung sowie abgestufte Recoverykonzepte. Für alle Maßnahmen ab Reparatur- bzw. Wiederherstellungsebene kann der Verfügbarkeitsgrad für Ihr System individuell bestimmt werden durch Service Level Agreements, d. h. die Festlegung des Zeitraums, in dem das System wieder laufen muss.

Wenn die Toleranzzeit für Ausfälle gegen null geht ...

Für sehr geschäftskritische Anwendungen, für die Sie eine Verfügbarkeit von über 99 % benötigen, kommt eigentlich nur ein komplettes Spiegelsystem infrage. Das heißt, von Ihrer Hard- und Softwarekonfiguration existiert ein exaktes Duplikat in einem hermetisch vom Produktivsystem getrennten Raum oder, noch besser, an einem anderen Ort. Die sich verändernden Datenbestände werden permanent via Standleitung auf das Spiegelsystem übertragen, das im Fall einer Störung sofort einspringen könnte. Ein Sonderfall des Spiegelungsverfahrens ist das Geographically Dispersed Parallel Sysplex (GDPS), bei dem in der einen Systemzelle der Sysplex Pool angesiedelt ist und in der anderen Speicherplatten stehen, auf die der Inhalt des Sysplex Pools ständig überspielt wird. Dieses standardmäßige Verfahren ermöglicht nicht nur Data-sharing und damit eine hervorragende Performance der Datenbank, sondern sichert das System auch gegen den Ausfall eines gesamten Rechenzentrums bzw. einer kompletten Zelle ab. Denn bei GDPS 'kennt' jede Logische Partition (LPAR) auf jedem Server alle Vorgänge auf allen LPARs. Beim Ausfall einer oder mehrerer Einheiten wird der Workload binnen 30 Sekunden auf die anderen umverteilt. Die Basis von GDPS sind Automationssysteme, die alle beteiligten Softwarekomponenten systemübergreifend überwachen und Probleme autonom durch Neustart oder Verlagerung beheben.

1) Nähere Beschreibung dieser Leistungen: siehe Technical Support Services, Prospekt 'Data Center Services'

2) Nähere Beschreibung dieser und verwandter Leistungen: siehe Technical Support Services, Prospekt 'Preventive Services'

3) Nähere Beschreibung dieser und verwandter Leistungen: siehe Technical Support Services, Prospekt 'Hardware und Software Support Services'



Ihre Vorteile auf einen Blick

- keine schadenverursachenden Betriebsunterbrechungen
- keine Datenverluste
- keine Ausfallkosten
- kein Imageschaden

Technical Support Services.

Wir sorgen dafür, dass Ihre Geschäftsprozesse fit für die Zukunft sind.

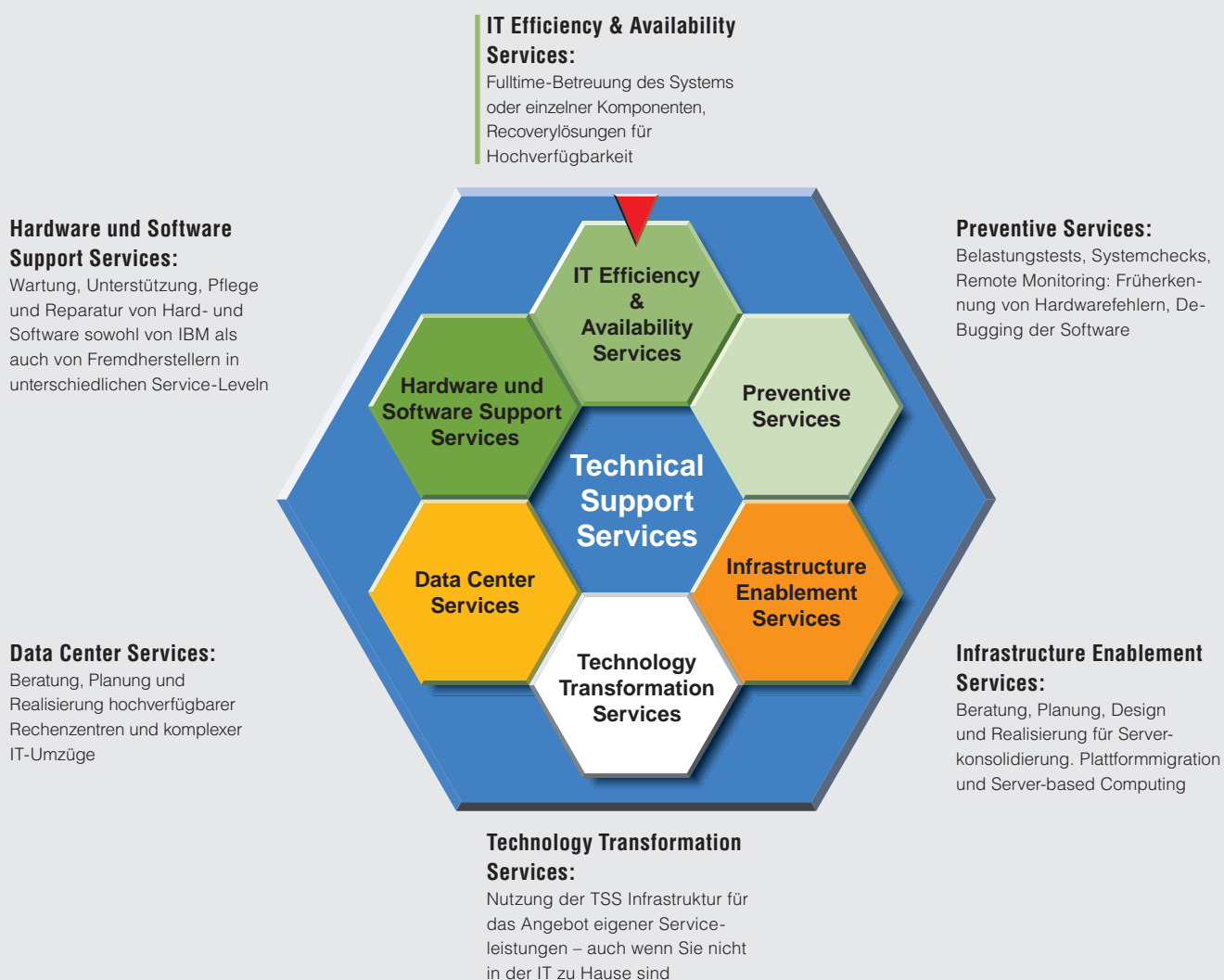
Modernste, hochverfügbare IT wird mehr und mehr zu einem entscheidenden Faktor für den Geschäftserfolg. Nur: Je sicherer und reibungsloser die IT laufen soll, desto höher sind im Allgemeinen die Kosten. Das muss jedoch nicht unbedingt so sein, denn die Sicherung der Verfügbarkeit hängt von vielen Faktoren ab: In erster Linie ist dabei an Wartung, Support und Strategien zur kontinuierlichen Sicherung der Geschäftsprozesse zu denken. Doch im Grunde beginnt Verfügbarkeit schon bei den Rechenzentrums-Räumlichkeiten sowie der konzeptionellen Disposition und Weiterentwicklung Ihrer IT, ohne dass Ihre IT-Fachkräfte die geschäftsrelevanten Projekte unterbrechen und sich in neue Technologien einarbeiten müssen. Technical Support Services (TSS) bietet deshalb

zusätzlich zum klassischen Support-Spektrum sinnvolle flankierende Leistungen an, die auch die Effizienz der IT verstärkt berücksichtigen. All diese Services innerhalb der Technical Support Services sind modular aufgebaut: Jede dieser Leistungen sichert den IT-Betrieb auf einer bestimmten Ebene. Selbstverständlich lassen sich alle Angebote zu einer für Ihr Unternehmen maßgeschneiderten Gesamtlösung kombinieren.

Last, but not least: Gerne können Sie unsere Support-Struktur als Infrastruktur für Ihre eigenen Serviceleistungen nutzen – und damit Ihre Geschäftsprozesse auch noch auf einer anderen als der IT-Ebene optimieren.

Wenn es also um Einrichtung und Betreuung Ihrer IT-Infrastruktur geht, ist Ihr Unternehmen bei TSS in guten Händen.

TSS – ein lückenloses Portfolio für Ihre funktionstüchtige IT.



Fragen Sie uns!



Möchten Sie mehr über IBM Technical Support Services im Allgemeinen oder IT Efficiency & Availability Services im Besonderen erfahren? Ihr IBM Vertriebsbeauftragter informiert Sie gerne über sämtliche TSS Leistungsmodule. Einen ersten Überblick bekommen Sie auch im Internet unter **ibm.com/services/de/tss**

Weitere Informationen und Beratung können Sie gerne per E-Mail unter critstss@de.ibm.com anfordern.

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und Geographically Dispersed Parallel Sysplex sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.