



## **Full-Service**

***INFRA-XS<sup>®</sup> schnell, flexibel und effektiv nutzen – mit Qualitätsgarantie und ohne eigenen Personalaufwand. Vorteile, die die Entscheidung zu Gunsten der Managed Services von Geyer & Weinig einfach machen.***

## **GW-Tel<sup>®</sup> INFRA-XS<sup>®</sup> Full-Service**

Mit GW-Tel<sup>®</sup> INFRA-XS<sup>®</sup> Full-Service bietet Geyer & Weinig Unternehmen professionelles Service Level Management als Dienstleistung.

Als Outsourcing Partner setzt Geyer & Weinig die persönlichen Vorstellungen des Kunden individuell und kostengünstig um.

Gleichgültig, ob der Kunde INFRA-XS<sup>®</sup> auf der eigenen Messinfrastruktur betreiben lassen oder diese an Geyer & Weinig outsourcen möchte, die Qualitätsgarantie von Geyer & Weinig gilt in jedem Fall.

Das flexible Vertragsmodell liefert einen wesentlichen Beitrag zur Investitionssicherheit des Kunden, denn es ermöglicht jederzeit die Anpassung des Leistungsumfangs und -inhalts des Vertrags an die aktuellen Bedürfnisse des Kunden.

Geyer & Weinig bietet auch beim Full-Service eine auf den Kunden maßgeschneiderte Lösung an.

Ausgehend von den zwei Grundvarianten:

- Full-Service@GW
- Full-Service@Kunde

die im Folgenden näher erörtert werden, sind fast alle Szenarios denk- und realisierbar.

Zusätzlich bietet Geyer & Weinig ein Portfolio von Optionen, mit denen die Grundvarianten erweitert werden können.

### **Full-Service@GW**

eignet sich für die Überwachung von Extranet- und Internetanwendungen. Geyer & Weinig misst die Performance der Anwendung im Internet und liefert dem Kunden die Ergebnisse der Überwachung über eine gesicherte Webseite.

Vorteile für den Kunden:

- keine Hardware und Softwarebeschaffung
- keine Verwaltung und Pflege der Messinfrastruktur, Server und Datenbank
- kein Remotezugang von Geyer & Weinig nötig

Empfehlung für Kunden, die:

- ausschließlich Internet- und Extranetanwendungen überwachen möchten

Sämtliche verwendeten Firmennamen, Produktnamen und Warenzeichen sind in der Regel Warenzeichen bzw. eingetragene Warenzeichen der entsprechenden Firmen. Copyright Geyer & Weinig EDV-Unternehmensberatung GmbH. Irrtum und Abbildungsfehler vorbehalten. Einschränkungen durch Weiterentwicklung vorbehalten.

Geyer & Weinig EDV-Unternehmensberatung GmbH, Postzustelladresse: Einsteinstr. 24, 76275 Ettlingen.  
Telefon +49 7243 15777, Telefax +49 7243 78567.  
Hauptsitz: Zossen, Amtsgericht Potsdam HRB 23794 P  
Geschäftsführung: Joachim Geyer, Axel von Dielingen



## Full-Service

### Full-Service@Kunde

eignet sich für Überwachungen in gemischten Umgebungen oder reinen Intranetanwendungen. Geyer & Weinig installiert INFRA-XS<sup>®</sup> vor Ort auf der Hardware des Kunden und betreibt das System über einen Remotezugang.

Vorteile für den Kunden:

- alle Arten von End-to-End Überwachungen können realisiert werden
- Überwachungen der IT-Infrastruktur, wie beispielsweise die von Server- oder Mailsystemen, sind möglich

Empfehlung für Kunden, die:

- gemischte End-to-End Umgebungen überwachen möchten
- Infrastrukturkomponenten überwachen wollen

### Generelle Leistungen im Full-Service

- Installation, Konfiguration, Parametrisierung und Pflege von INFRA-XS<sup>®</sup>
- Anbindung von INFRA-XS<sup>®</sup> an eine Oracle<sup>®</sup>-Datenbank
- Erstellung und testen der RTF zur Geschäftsprozessüberwachung
- Projektmanagement im Vertragszeitraum
- Personal- und Reisekosten der GW-Mitarbeiter für die Projektmeetings
- Einweisung und Handbücher für die INFRA-XS<sup>®</sup> Auswertungsumgebung
- Change Management für die betriebenen RTF
- Dokumentation der Full-Service Leistungen in einem monatlichen Bericht:
  - Anzahl der RTF im Gleichzeitigkeitsbetrieb
  - Changes an den RTF, Überwachungsparametern oder Werten oder in der Messinfrastruktur
  - Verfügbarkeit der Messinfrastruktur
- GW garantiert, dass 90 % aller technisch möglichen Messungen innerhalb der Servicezeit von Montag bis Freitag durch die Messagenten ausgeführt werden, sofern mindestens 95 % der Messagenten zur Verfügung stehen
- Telefonischer Support: Montag bis Freitag, 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg)

Sämtliche verwendeten Firmennamen, Produktnamen und Warenzeichen sind in der Regel Warenzeichen bzw. eingetragene Warenzeichen der entsprechenden Firmen. Copyright Geyer & Weinig EDV-Unternehmensberatung GmbH. Irrtum und Abbildungsfehler vorbehalten. Einschränkungen durch Weiterentwicklung vorbehalten.

Geyer & Weinig EDV-Unternehmensberatung GmbH, Postzustelladresse: Einsteinstr. 24, 76275 Ettlingen.  
Telefon +49 7243 15777, Telefax +49 7243 78567.  
Hauptsitz: Zossen, Amtsgericht Potsdam HRB 23794 P  
Geschäftsführung: Joachim Geyer, Axel von Dielingen



### Generelle zur Verfügung gestellte Auswertungsumgebung im Full-Service

- Online Monitoring:  
Die End-to-End Sicht „Realtime“ auf Anwendungen, Transaktionen und Geschäftsprozesse unterstützt optimal das Availability Management und den IT-Betrieb
  - Antwortzeiten
  - Durchschnittliche Antwortzeiten
  - Verfügbarkeit
  - PC-, Netz-, Hostzeiten
  - Ausführungen (Erfolge, Fehler)
  - Ausführungszeiten (min, max, average)
  - Scorecard Antwortzeit und Verfügbarkeit für die einzelnen Transaktionsschritte und die gesamte RTF
- SLA-Reporting:  
Die gesetzten Schwellwerte für Antwortzeit und Verfügbarkeit einer RTF werden überwacht, kontrolliert und dokumentiert. Dieser Teil der Auswertungen unterstützt optimal das Service Level Management

### Generelle zur Verfügung gestellte Administrationsumgebung im Full-Service

- Zugangsberechtigungskonzept
- Verwaltung der Messinfrastruktur
- Definition der Überwachungsparameter
  - Servicezeiten
  - Wartungszeiten
  - Schwellwerte

### Generelle Voraussetzungen für den Full-Service

- Der Kunde stellt GW alle Zugänge, Kennungen und Informationen zur Verfügung, die zum Betrieb von INFRA-XS<sup>®</sup> nötig sind
- Der Kunde benennt einen Projektleiter, der die Kommunikation zwischen dem Unternehmen und Geyer & Weinig kanalisiert und die Freigabe von Aufträgen an Geyer & Weinig verantwortet
- Der Kunde informiert Geyer & Weinig mindestens fünf Werkzeuge vor geplanten Changes in den Anwendungen, den Betriebssystemen, der technischen Messinfrastruktur, den Zugangsparametern, den Service- oder Wartungszeiten, geplanten Hot fixes etc.

### Generelle Definitionen im Full-Service

- „Change“  
Ein „Change“ ist jede Änderung an einer RTF, an den Überwachungsparameter oder Werten, oder in der Messinfrastruktur

### Spezielle Leistungen im Full-Service@GW

- Die komplette Infrastruktur kommt von und steht bei Geyer & Weinig
- Der Kunde hat Zugriff auf alle Auswertungen über einen gesicherten Internetzugang

### Spezielle Leistungen im Full-Service@Kunde

- GW installiert INFRA-XS<sup>®</sup> vor Ort und betreibt das System über einen Remotezugang



### Spezielle Voraussetzungen für den Full-Service@Kunde

Aufbau, Betrieb und Störungsmanagement der gesamten Messinfrastruktur durch den Kunden, insbesondere:

- Bereitstellung der Server für INFRA-XS<sup>®</sup>  
Mindestanforderungen siehe Datenblatt
- Bereitstellung der Messagenten für INFRA-XS<sup>®</sup>  
Mindestanforderungen siehe Datenblatt
- Bereitstellung einer Netzwerkinfrastruktur, die die Kommunikation zwischen den Messagenten und den Servern ermöglicht
- Bereitstellung einer Oracle Datenbank oder Instanz
- Bereitstellung der Anwendungssoftware für die Messagenten
- Betreuung der Messagenten an den Mess-Standorten
- Erstbetankung der Messagenten mit Anwendungssoftware
- Wenn der Kunde GW keinen Remotezugang auf das System ermöglichen kann, leistet GW Vor-Ort Support, der dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt wird

### Optionen zum Full-Service:

Mit den folgenden Optionen bietet GW dem Kunden die Möglichkeit, den Full-Service auch während der Vertragslaufzeit individuell an seine Anforderungen anzupassen.

- Kundenindividuelle Auswertungen und Reports
- Darstellung aller INFRA-XS<sup>®</sup> Ergebnisse auf einem Webportal mit Kunden-CI
- Mailüberwachung
- Serverüberwachung
- Alerts per SMS oder E-Mail bei der Überschreitung individueller Schwellwerte auf Transaktions- oder RTF-Ebene
- Änderung der Anzahl der eingesetzten RTF
- Änderungen in der Messinfrastruktur, wie z.B. Erhöhung der Anzahl der Messagenten
- Grob-, Fein- und Tiefenanalysen für IT-Anwendungen und Infrastrukturkomponenten zum auffinden und beseitigen von Software-Bugs, Hardware-Bottlenecks und Schnittstellenproblemen
- Weitere Optionen auf Anfrage