

Services, Betrieb & Unterhalt Das Rundum-Sorglos-Paket



Das Applikationsmanagement von Netcetera schliesst lückenlos an die Software-Entwicklung an und übernimmt damit einen Grossteil der Betriebsrisiken im Hard- und Softwarebereich. Sowohl einzelne Anwendungen als auch die vollständige Betriebsinfrastruktur können zuverlässig und unkompliziert an Netcetera ausgelagert werden. Das ermöglicht auch Organisationen mit begrenzter Infrastruktur ihren IT-Unterhalt und -Betrieb besser zu planen, und eine hohe Servicequalität zu liefern. Netcetera betreibt in ihrem Rechenzentrum Anwendungen nach höchsten Sicherheitsstandards. Sie überwacht Infrastruktur und Anwendungen während 24 Stunden über sieben Tage. Zudem garantiert Netcetera die unterbrechungsfreie Stromversorgung, Klimatisierung, und Alarmauslösung bei Einbruch, Feuer und Wassereintritt. Ob Migration, Optimierung, oder Aus- und Neubau von IT-Infrastrukturen und -Systemen, Netcetera bietet das komplette Dienstleistungspaket aus einer Hand.

DIENSTLEISTUNGEN

Beratung

Netceteras Beratungsleistungen erstrecken sich von der Analyse über die Planung bis zur Umsetzung. Unabhängig davon, ob es sich um eine einzelne Sicherheitsüberprüfung (Security Review) oder um den Aufbau ganzer Rechenzentren handelt. Netcetera unterstützt zudem bei der Beurteilung und dem Einkauf von Hardware und Software.

Planung, Aufbau und Umsetzung

Netcetera entwirft passende Architekturen und plant gesamte Systemumgebungen. Sie baut die Systeme auf, konfiguriert sie und nimmt sie in Betrieb. Aufbau von Testumgebungen, Last- und Performance-Tests, Registrierungsaufgaben und Lizenz-Management runden das Angebot ab.

Während der gesamten Vertragszeit steht ein Service Manager von Netcetera als Ansprechpartner zur Verfügung. Er erstellt den Bericht über die Qualität und Betriebsaktivitäten und verwaltet technische und kundenspezifische Informationen. Netcetera übernimmt bei Bedarf auch die gesamte Projektleitung.

Applikationsmanagement

Netcetera betreibt heterogene Systeme mit sicherheitskritischen Daten und hohem Anspruch an Verfügbarkeit. Beispielsweise ganze Rechenzentren, Netzwerke, Datenbanken, Management-Informationssysteme (MIS) und Enterprise Resource Planning Systeme (ERP). Ausserdem sorgt sie für die Datensicherung und -wiederherstellung. Netceteras Rechenzentrum ist nach höchsten Sicherheits- und Qualitätsstandards zertifiziert.

Das Applikationsmanagement erlaubt den Betrieb und die Wartung komplexer Anwendungen, da Netcetera deren gesamten Lebenszyklus begleitet: Von der Entwicklung über die Implementation bis zu Betrieb und Wartung.

24/7 IT-Betrieb

Netcetera betreibt einen 24/7-Support. Der Helpdesk wird durchgehend in sieben Sprachen betreut. Anfragen vom Helpdesk und automatisierte Fehlermeldungen der Überwachungssysteme gelangen direkt an den 24/7-IT-Pikettdienst zur Störungsanalyse und -behebung. Der Betriebssupport kann ortsunabhängig erfolgen (On- und Off-Site).

ORGANISATION UND INFRASTRUKTUR

Dienstleistungsvereinbarungen (SLA)

- Standardisierte Pakete Gold, Silber, Bronze
- Individuelle Vereinbarungen

Prozesse

- Nach den IT Infrastructure Library Standards (ITILv3)

Organisation

- 24/7-Helpdesk in 7 Sprachen
- 24/7-IT-Pikettdienst
- IT-Service Manager

Rechenzentrum und Internet-Connectivity

- Hochmodernes Sicherheits-Rechenzentrum
- Redundante Internetverbindung: Border Gateway Protocol 4 (BGP4), 2x 90MBit, flexible Bandbreite nach Bedarf (burstable)

TECHNOLOGIEN

Architektur

- Cluster, Virtualisierung, z. B. VMware, OpenVZ

Betriebssysteme

- Linux, Unix, Windows

Datenbanken

- Oracle, Microsoft SQL Server, MySQL

Zertifikate

- Verified by Visa
- PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)
- EBK (Eidgenössische Bankenkommission) konformes Rechenzentrum bei Interxion Schweiz AG

REFERENZEN (AUSZUG)

- Aduno / Viseca
- Avaloq
- Bluecare
- Charles Vögele
- Coop
- CSS
- Europäische Raumfahrt Organisation
- Liechtenstein Busanstalt
- Menue and More
- Neue Zürcher Zeitung
- Rail Net Europe
- Scout24
- Swisscanto
- Swisscom
- Verkehrsbetriebe der Stadt Zürich
- Zürcher Kantonalbank
- Zürcher Verkehrsverbund