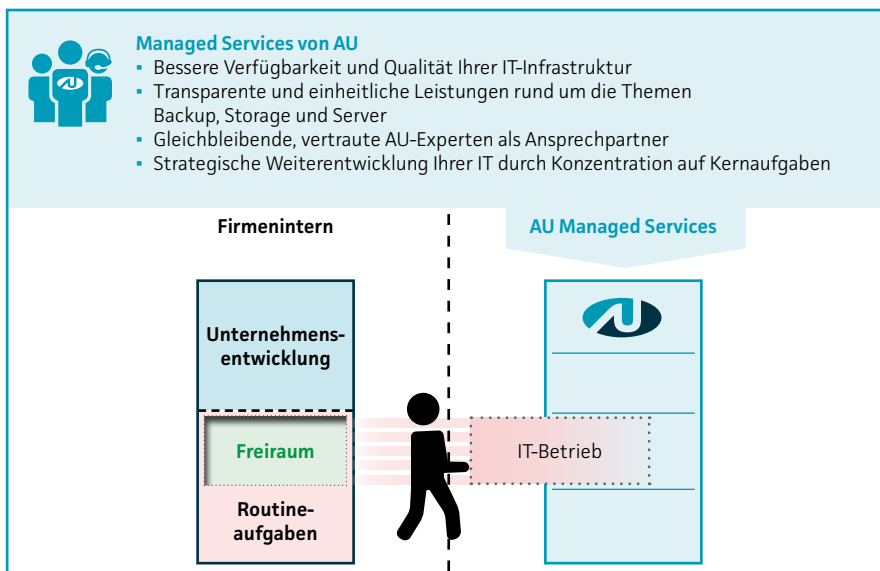


# Managed Services

Überwachung und Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur in unserer Verantwortung, mehr Freiraum für strategische Entwicklung



Entlastung eigener IT-Ressourcen durch passgenaue Managed Services von AU

Sind noch ausreichend Kapazitäten verfügbar? Gibt es wichtige sicherheitsrelevante Patches oder Updates für Ihr System? Würde im Notfall der Restore auch tatsächlich funktionieren? Mal ehrlich – haben Sie jederzeit den vollen Überblick über den Zustand Ihrer Systeme? Gerade Routineaufgaben und der Betrieb der IT-Infrastruktur nehmen einen Großteil der verfügbaren Ressourcen in Anspruch, ohne dabei als Mehrwert wahrgenommen zu werden. Gleichzeitig wächst der Druck auf die IT, sich innerhalb des Unternehmens als Wertschöpfer und Innovationsführer zu positionieren.

Warum nicht einfach einen Teil davon auslagern?

Managed Services von AU entlasten Sie bei der Überwachung und dem Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur und verschaffen Ihnen Freiräume für strategische Kernaufgaben. Basierend auf definierten Service Level Agreements übernehmen wir die Verantwortung für den Betrieb von Teilbereichen oder der gesamten IT-Infrastruktur. Gleichzeitig bleibt die Kontrolle über Ihre IT-Infrastruktur weiterhin zu 100 % bei Ihnen.

## Das AU-Prinzip

Mit dem AU-Prinzip unterstützen wir Sie über den gesamten IT-Lebenszyklus mit den passenden Dienstleistungen. Von der Planung über Design zur Umsetzung bis hin zum Betrieb. Individuell und mit dem modularen Dienstleistungsumfang, den Sie benötigen.



## Vorteile

- Aufeinander abgestimmt
- Beliebig kombinierbar
- Maximale Flexibilität
- Transparente und planbare Kosten
- Basierend auf definierten SLAs
- Hoheit über die IT-Infrastruktur bleibt beim Kunden
- Dokumentation und Reporting

## Kontakt



**Rosemarie Gross**  
Abteilungsleitung  
Service Design und  
Transition  
Tel. +49 7123 9542-285  
rosemarie.gross@au.de

## Managed Services Lösungen



### Managed Storage

Überwachung bzw. Betrieb der zentralen Speichersysteme (SAN und NAS). Dazu gehören Primärspeicher, Sekundärspeicher (Festplattensysteme und Bandroboter) und FC-Switche.



### Managed Server

Überwachung bzw. Betrieb der physikalischen und virtuellen Serverinfrastruktur.



### Managed Backup

Überwachung bzw. Betrieb des Backupservices, der Backupprozesse und Backupdienste.

## Leistungspakete

	Monitoring	Monitoring Premium	Betrieb
Bedarfsanalyse	✓	✓	✓
Transition	✓	✓	✓
Systemüberwachung	✓	✓	✓
Alarmierung	✓	✓	✓
Systemaktualisierung	✓	✓	✓
Reaktiver Basisbetrieb	✓	x	x
z. T. proaktiver Basisbetrieb	x	✓	x
proaktiver Basisbetrieb	x	x	✓
Konfigurationsanpassungen	✓	✓	✓
Auditierung	✓	✓	✓
Dokumentation und Reporting	✓	✓	✓

## Service-Level-Klassen

Service-Level-Kriterien	Service-Level-Klasse 1	Service-Level-Klasse 2
Servicezeit	7 Tage, 24 Stunden	Werktags, 8.00 – 18.00 Uhr
Reaktionszeit (bei Incidents)	90 Minuten	4 Stunden
Statusmeldezeit (bei Incidents)	4 Stunden	8 Stunden
Unterstützung vor Ort	1 Tag pro Jahr	-
Bearbeitungszeit		
Standard Change	2 Tage	3 Tage
Service Request	1 Tag	2 Tage
Emergency Change	45 Minuten	
Major Change	Individuelle Bearbeitungszeit	
Incident	Individuelle Bearbeitungszeit	
Anzahl Changes / Service Request inklusive	15 pro Monat*	5 pro Monat*

(\*Summe aller Changes exkl. Major Changes)

## Managed Services von AU



### Kombinierbare Services

#### Cloud Lösungen (as a Service)

Die aufeinander abgestimmten AU Cloud Services decken ein breites Spektrum an Anforderungen, unter anderem aus den Bereichen Storage, Compute, Security, Backup und Disaster Recovery, ab.

### Die Advanced UniByte GmbH

Advanced UniByte (AU) gehört zu den führenden Systemhäusern für IT-Infrastruktur, Speicherlösungen sowie Cloud- und Managed-Services und hat sich im hochsensiblen Umfeld der Datensicherheit und Hochverfügbarkeit einen herausragenden Ruf erarbeitet.

Das AU-Expertenwissen umfasst Storage-, Netzwerk-, Computing- und Virtualisierungs-Lösungen ebenso wie die IT-technische Integration weltweiter Niederlassungen. AU-Cloud- und Managed-Services sorgen für maximale Entlastung und schaffen Freiräume für unsere Kunden.

Mit unserem Know-how und dem Experten-Netzwerk aus Technologieführern unterstützen wir unsere Kunden auf ihrem Weg der digitalen Transformation.

Mehrfach ausgezeichnet bei der Wahl „Bestes Systemhaus des Jahres“, wissen wir um die Anforderungen und Prozesse unserer Kunden und entwickeln daraus neue, individuelle Lösungen.

Unsere Kunden schätzen unsere Expertise sowie die vertrauensvolle, langjährige Zusammenarbeit, die **GUT / ECHT / ANDERS** ist.