

DECOM | Netzwerktechnik

Ihre ausgelagerte IT-Abteilung



- Bedarfsgerechte Auslegung
- Datensicherung mit Überwachung
- Vorausschauendes System-Monitoring
- Von IT-Spezialisten mit 25 Jahren Erfahrung
- Laufende Service- und Wartungstätigkeit

DECOM Netzwerktechnik Plug and work!

Leistungen

Das ständige Funktionieren der IT wird immer wichtiger, zugleich steigt ihre Komplexität und macht es kleineren Unternehmen zunehmend schwerer, sich um Aufbau, Instandhaltung und laufende Optimierung der benötigten Einrichtungen selbst zu kümmern.

Ausgelagerte IT-Abteilung

In größeren Unternehmen kümmert sich darum eine eigene IT-Abteilung, Klein- und Mittelbetriebe haben nicht immer diese Möglichkeit.

DECOM bietet daher ein Support-Angebot mit DECOM Netzwerktechnik für Planung, Einrichtung und Betreuung Ihrer IT-Infrastruktur als Basis für den Betrieb Ihrer Softwareausstattung. Das beinhaltet sämtliche Hardware, vom Server über Netzwerk-Komponenten bis zu den Peripheriegeräten.

Die Möglichkeiten reichen dabei von der Betreuung bestehender Netzwerke ohne jegliche Veränderung über die Modernisierung bestehender Netzwerke bis zu deren völliger Neugestaltung.

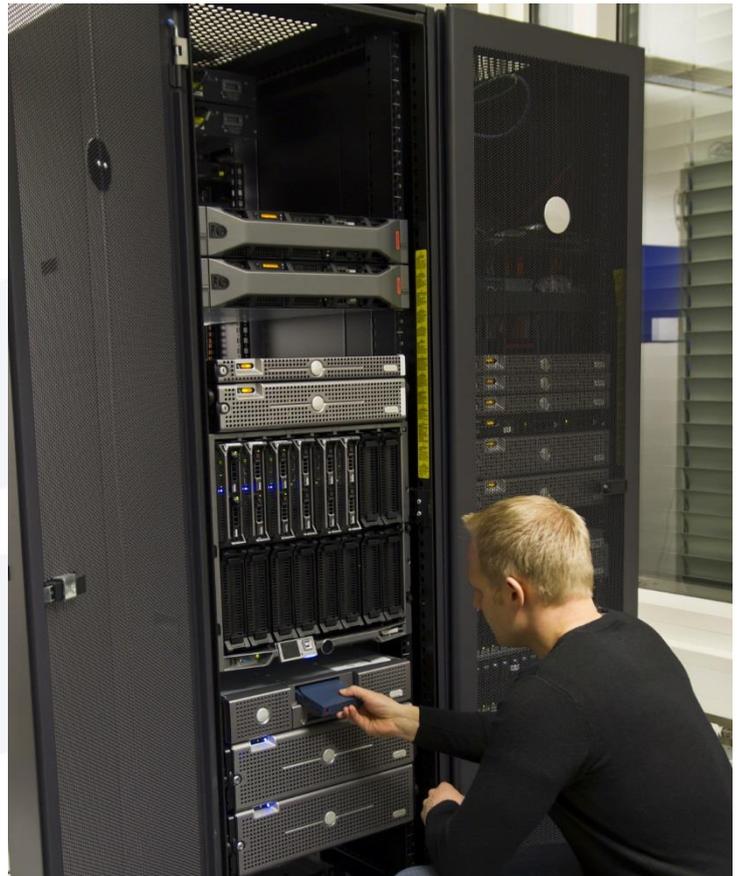
Sorglos-Paket mit vorbeugender Kontrolle

Wichtiger Teil des DECOM Netzwerktechnik-Angebotes ist ein Maßnahmenpaket zur vorbeugenden Verhinderung von Problemen, mit Echtzeit-Monitoring Ihrer Server-Infrastruktur und halbjährlicher Kontrolle der Datensicherung mittels Rücksicherungsvergleich.

So können die Experten von DECOM Netzwerktechnik als ‚ausgelagerte IT-Abteilung‘ dafür sorgen, dass Ihre Hard- und Software bestmöglich aufeinander abgestimmt sind und mit klar definierten, kurzen Reaktionszeiten das klagelose Funktionieren Ihrer Systeme sicherstellen.

Grundlage dafür ist eine Wartungsvereinbarung, die Ihnen die Gewissheit gibt, dass Ihre Hardware und Ihre Daten immer dann zur Verfügung stehen, wenn Sie sie brauchen. Zum Pauschalpreis, und der ist dank der Problemvermeidung mit vorbeugenden Maßnahmen außerordentlich günstig.

Angeboten wird die DECOM Netzwerktechnik zurzeit im Interesse kurzer Reaktionszeiten in den Postleitzahlgebieten 40xx, 44xx, 45xx und 33xx.



Die Bestandsanalyse

Grundlage der Wartungstätigkeit ist die Untersuchung von Ausstattung und Erhaltungszustand der bestehenden IT-Infrastruktur. Diese umfasst alle Bestandteile des vorhandenen innerbetrieblichen Computer-Netzwerks:

- Server
- Clients / Arbeitsplatzrechner
- Peripheriegeräte (Drucker, Scanner – auch mobile Barcode- oder RFID-Scanner, Kassensysteme, etc.)
- Sämtliche Netzwerkkomponenten (Verkabelung, Switch, Router, Firewall, WLAN-Transmitter, etc.)
- Mobile Endgeräte (Tablets, Smartphones, etc.)
- Externe Geräte (Notebooks)
- Software (Betriebssystem, Anti-Virus-Programme, ERP-System)



Bedarfsfeststellung

Auf Basis der Ergebnisse der Bestandsaufnahme bezüglich Ausstattung und Erhaltungszustand der bestehenden IT-Infrastruktur erfolgt eine Bedarfserhebung mit folgenden Klärungen:

- Dimensionierung von Server und Clients ausreichend?
- Server-Virtualisierung vorteilhaft oder umgekehrt Rückkehr zu eigener Hardware?
- Definition der zulässigen Ausfallszenarien (z.B. maximal verträgliche Stillstandszeit)
- sind Peripheriegeräte zu erneuern (z.B. ist ein Umstieg auf kabellose Geräte angebracht)?
- Netzwerkkomponenten ausreichend dimensioniert (z.B. ist WLAN-Einführung angebracht)?
- Mobile Geräte / Externe Geräte: Sicherheit und Schnittstellen korrekt und ausreichend?
- Dimensionierung der Software ausreichend?

Konzept

Als Ergebnis der Bestandsanalyse erhält der Kunde eine schriftliche Zusammenfassung der Ergebnisse dieser Analyse sowie der Schlussfolgerungen daraus, gegebenenfalls mit konkreten Verbesserungsvorschlägen.

Bedarfsgerechte Auslegung der IT-Infrastruktur

Auf der Grundlage einer Untersuchung von Ausstattung und Erhaltungszustand der bestehenden IT-Infrastruktur und der darauf basierenden Bedarfserhebung erarbeiten die Experten von DECOM Netzwerktechnik für jeden Kunden eine Analyse mit konkreten Verbesserungsvorschlägen. Diese können von der Beibehaltung des Ist-Zustandes über die sukzessive Modernisierung und Redimensionierung bis zur völligen Neugestaltung der gesamten Hardware- und Betriebssystemlandschaft reichen.



Als Hersteller der ERP-Lösung ORLANDO mit starker Ausrichtung auf den gewerblichen und industriellen Mittelstand weiß DECOM Netzwerktechnik sehr genau, wie eine Server- und Netzwerkinfrastruktur aufgebaut sein muss, damit sie optimal zur Softwareausstattung passt. DECOM Netzwerktechnik-Kunden sind nicht auf Beratung und Unterstützung durch reine Hardwarelieferanten angewiesen, die Ihnen vielleicht mehr verkaufen möchten, als Sie tatsächlich benötigen.

Ausfall- und Datensicherheit

IT-Systeme sollten immer zur Verfügung stehen und problemlos funktionieren. Angesichts ihrer Größe und Komplexität ist es wahrscheinlich, dass sie das irgendwann einmal auch nicht tun werden. Die Kosten zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft von IT-Systemen steigen exponential mit den Verfügbarkeitsansprüchen an sie. Auf Basis einer gemeinsam mit dem Kunden getroffenen Festlegung tolerierbarer Ausfallsszenarien als Teil der Bestandsanalyse erarbeiten die Experten von DECOM Netzwerktechnik die passende Auslegung von

- Redundant ausgeführten Servern
- Massenspeichersystemen in unterschiedlichen Redundanzstufen
- Datensicherungs-Subsystemen und -medien
- Unterbrechungsfreie Stromversorgungen

DECOM Netzwerktechnik-Kunden bleiben auskunfts- und aktionsfähig, wenn andere es nicht mehr sind.

Herstellerunabhängige Hardwarebeschaffung

Egal ob es um Rechner-Hardware wie Server, Clients oder Peripheriegeräte geht, um die passenden IT-Schränke, die unterbrechungsfreie Stromversorgung oder um Verbrauchsmaterial wie Toner oder Etiketten: DECOM Netzwerktechnik übernimmt die bedarfsgerechte Dimensionierung Ihrer Netzwerk-Infrastruktur einschließlich der Beschaffung.

Nicht nur weiß DECOM als Hersteller der ERP-Lösung ORLANDO mit starker Ausrichtung auf den gewerblichen und industriellen Mittelstand sehr genau, wie eine Server- und Netzwerkinfrastruktur aufgebaut sein muss, damit sie optimal zur Softwareausstattung passt. Dank der Möglichkeit für Bestellungen für mehrere Kunden können wir auch sehr kostengünstig einkaufen.

Und: Sie sind nicht auf Beratung und Unterstützung durch reine Hardwarelieferanten angewiesen, die Ihnen vielleicht mehr verkaufen möchten, als Sie tatsächlich benötigen.

Zur Modernisierung der vorhandenen IT- und Netzwerkinfrastruktur anlässlich des Beginns der Wartungszusammenarbeit werden drei Varianten angeboten:

- Übernahme der Betreuung von bestehenden Netzwerken ohne jegliche Veränderung
- Modernisierung von bestehenden Netzwerken
- Komplette Neugestaltung

Da sich die Anforderungen an die IT-Infrastruktur teilweise sehr rasch wandeln können, wird im Rahmen der laufenden Betreuung immer wieder ein Bedarf für Erneuerung oder Aufrüstung bestehender Hardware festgestellt werden. Da ist es gut, sich auf einen Partner verlassen zu können, der ohne lange Recherchen die Spreu vom Weizen trennen und ausgereifte Produkte mit hoher Zukunftssicherheit zum Einsatz bringen kann.



Installation und Inbetriebnahme

Von DECOM Netzwerktechnik für Kunden beschaffte Hardware wird von DECOM-Technikern am Verwendungsort aufgestellt oder eingebaut, installiert, angeschlossen und in Betrieb genommen. Selbstverständlich sind dabei die sachkundige Demontage der ersetzten Hardware sowie eine Überprüfung der Funktion und des Zusammenwirkens mit existierenden Geräten.

Vorausschauendes System-Monitoring

Mithilfe von auf den Kundenservern permanent mitlaufender Überwachungssoftware beobachten die Techniker von DECOM Netzwerktechnik von ihrem Bürostandort in Steyr aus den Status der Server-, Massenspeicher- und Netzwerksysteme ihrer Kunden. Täglich werten sie die Ereignismeldungen aus und können dadurch sehr rasch auf Probleme reagieren, oftmals noch bevor diese sich auswirken können.

Das Monitoring zur präventiven Problemvermeidung umfasst

- an Servern die Aktivität aller Dienste, den Zustand des Event-Logs und die Performance
- an Massenspeichersystemen (Festplatten) deren Auslastung
- an Netzwerkkomponenten deren Schnittstellenauslastung
- die CPU-Nutzung der Firewall
- bei Bedarf Temperatur und Feuchtigkeitsgehalt im Serverraum



Durch frühzeitige Erkennung verlieren viele Serverprobleme ihren Schrecken.

Datensicherung mit Überwachung

Wenn sich die Experten von DECOM Netzwerktechnik um die Herstellung der geeigneten Systemumgebung und Medien sowie um die Programmierung, Durchführung und Kontrolle der Datensicherung kümmern, können Sie sicher sein. Sicher, dass Sie auch nach gravierenden Problemen ohne Informationsverlust an dem Punkt Ihre Arbeit wieder aufnehmen können, an dem Sie durch den Ausfall unterbrochen wurden.

DECOM Netzwerktechnik stellt diese hohe Zuverlässigkeit der Sicherung her:

- Wo nicht vorhanden durch Ausstattung Ihrer Server mit der passenden Sicherungshardware
- Wo nicht vorhanden durch Installation und Einrichtung einer Sicherungssoftware, die selbsttätig Statusmeldungen über Erfolg oder Misserfolg des Sicherungslaufes per Email an einen oder mehrere Empfänger absetzt.
- Durch vierteljährliche Sicherungskontrolle vor Ort einschließlich der Rücksicherung eines vom Kunden definierten Datenbestandes

Viele glauben, dass ihre Sicherung ausreichenden Schutz vor Datenverlust bietet. DECOM Netzwerktechnik-Kunden wissen es.

Laufende Service- und Wartungstätigkeit

Die laufende Service- und Wartungstätigkeit von DECOM Netzwerktechnik im Rahmen der Wartungsvereinbarung umfasst die folgenden Leistungen im Zusammenhang mit der Pflege und Wartung der IT-Umgebung des Kunden:

Vierteljährlich vor Ort

- Kontrolle der Datensicherung inkl. testweiser Rücksicherung eines vom Kunden bestimmten Datenbestandes
- Kontrolle der Funktionsfähigkeit der Notstromversorgung
- Kontrolle der vorhandenen Statusanzeigen von Plattenlaufwerken, Netzteilen, Netzwerkkarten.
- Bedarfsweise Reinigung von Servern und Arbeitsplatzrechnern
- Kontrolle der Aktualität von Virenscannern und Virendefinitionen

Zyklisch in vereinbarten Intervallen per Fernwartung

- Prüfung der Server Event Logs auf Auffälligkeiten (wöchentlich)
- nach Absprache mit dem Kunden Installation von Betriebssystem- und Sicherheitsupdates

Werktäglich am Standort von DECOM Netzwerktechnik

- Auswertung der von der Überwachungssoftware gemeldeten kritischen Ereignisse

Unterstützung über die Wartung

Auch außerhalb des in der Wartungsvereinbarung definierten Leistungsumfanges kann Bedarf an Unterstützungsleistungen bestehen. Die Experten von DECOM Netzwerktechnik stehen bereit, auch diese zu leisten und dabei ihr Bestes zu geben, um die Betriebsbereitschaft der Kunden – zumindest, soweit es die IT betrifft – zu gewährleisten.

Erbracht werden Unterstützungstätigkeiten je nach Art und Erfordernis

Vor Ort, per Fernzugriff oder telefonisch
mit der garantierten maximaler Reaktionszeiten von 24 Stunden innerhalb regulärer Arbeitszeiten

DECOM Netzwerktechnik-Kunden beruhigt, den Mann für alle (IT-relevanten) Fälle stets nur einen Anruf weit entfernt zu wissen.



Updating

Nicht jeder Computeranwender kann beurteilen, welche Auswirkungen eine Aktualisierung der BIOS-Software, des Betriebssystems oder des Virus-Programms hat und ob sie erfolgreich durchgeführt wurde. Mitarbeiter von DECOM Netzwerktechnik als ausgewiesene und erfahrene Experten können das. Sie erledigen diese Aufgabe gern für Sie und verhindern dadurch verursachte Störungen im Betrieb.

Andere beschäftigen sich mit Dating. DECOM Netzwerktechnik-Kunden profitieren vom problemlosen Updating.

Reinigung

Viele Probleme im Serverraum entstehen durch Überhitzung. Nicht selten sind die Ursachen dafür Staub und Verschmutzungen, die Lüftungsschlitze verlegen, Ventilatoren blockieren oder eine ausreichende Leitfähigkeit aufweisen, um elektrische Probleme zu verursachen, wenn sie zu lange nicht beseitigt werden. DECOM Netzwerktechnik bietet die Entstaubung und Reinigung von Geräten und Anlagen an.

Durchgeführt wird die Entstaubung und Reinigung mit den jeweils passenden Methoden an

- Serverschränken
- Rechnern
- Netzwerk-Komponenten
- unterbrechungsfreien Stromversorgungen
- Druckern

In den Serverraum schaut selten jemand hinein. DECOM Netzwerktechnik-Kunden wissen, dass ihre Systeme saubere Arbeit leisten.



Dokumentation

Im Problemfall schnell zu reagieren erfordert die genaue Kenntnis der Netzwerk- und IT-Infrastruktur. DECOM Netzwerktechnik erstellt eine genaue Dokumentation Ihrer gesamten Ausstattung und aktualisiert diese bei jeder Veränderung. So können jederzeit Softwarelieferanten gegenüber genaue Angaben gemacht, aber auch Hardware- oder Kommunikationsprobleme rasch lokalisiert und abgeklärt werden.

Die Dokumentation umfasst

- eine Liste aller Geräte und Anlagen innerhalb der Netzwerklandschaft
- eine Darstellung der logischen Massenspeicher-Volumes und ggf. deren physikalische Zuordnung
- ein Verzeichnis der Betriebssystem-, Netzwerk-, Sicherungs- und Virenabwehrsoftware mit der jeweils aktuellen Versionsinformation
- für jedes Gerät eine Parameterliste
- einen Plan der Netzwerkarchitektur inklusive der Verbindungslogik und aller fest eingestellten Netzwerkadressen
- Lückenlose Aufzeichnungen über alle von DECOM-Technikern vorgenommenen Modifikationen

Wissen ist Macht. DECOM Netzwerktechnik Kunden wissen, wo sie alle Informationen zu ihren IT-Systemen nachschlagen können.

Das Wartungsangebot

Langfristige Partnerschaften haben DECOM in den 25 Jahren seit seiner Gründung zu dem soliden, unabhängigen Unternehmen werden lassen, als das es sich heute auf dem Markt behauptet.

Sorglos-Paket mit vorbeugender Kontrolle

Grundlage unseres Angebotes von IT-Services für Planung, Einrichtung und Betreuung Ihrer IT-Infrastruktur als Basis für den Betrieb Ihrer Softwareausstattung ist eine Wartungsvereinbarung, die unseren Kunden die Gewissheit gibt, dass Ihre Hardware und Ihre Daten immer dann zur Verfügung stehen, wenn Sie sie brauchen.

Zum Pauschalpreis, und der ist dank der Problemvermeidung mit vorbeugenden Maßnahmen außerordentlich günstig.

Erreicht wird das durch ein Paket von Präventionsmaßnahmen zur vorbeugenden Verhinderung von Problemen, mit Echtzeit-Monitoring Ihrer Server-Infrastruktur und regelmäßiger Kontrolle der Datensicherung.



Ausgelagerte IT-Abteilung

Als ‚ausgelagerte IT-Abteilung‘ ihrer Kunden sorgen die Experten von DECOM mit regelmäßiger vorbeugender Wartung und der Bereitschaft zum Einschreiten mit klar definierten, kurzen Reaktionszeiten für das klaglose Funktionieren Ihrer Systeme. Die regelmäßige Wartung umfasst Leistungen, die quartalsweise vor Ort, zyklisch in zu vereinbarenden Intervallen per Fernzugriff oder täglich auf Basis eines permanenten Monitoring erbracht werden. Diese Leistungen können sich auf die gesamte IT-Infrastruktur mit sämtlicher Hardware vom Server über Netzwerk-Komponenten bis zu den Peripheriegeräten erstrecken, soweit ein Kunde diese inkludiert haben möchte.

Angeboten werden die DECOM IT-Services zurzeit im Interesse kurzer Reaktionszeiten in den Postleitzahlgebieten 40xx, 44xx, 45xx und 33xx.



Umfang der Wartungszusammenarbeit

Die Betreuungsleistungen von DECOM IT-Services können sich auf die gesamte IT-Infrastruktur mit sämtlicher Hardware vom Server über Netzwerk-Komponenten bis zu den Peripheriegeräten erstrecken. Das beinhaltet sämtliche Hardware, vom Server über Netzwerk-Komponenten bis zu den Peripheriegeräten.

DECOM empfiehlt wegen des komplexen Geflechts an Wechselwirkungen die Hereinnahme grundsätzlich aller Komponenten und Subsysteme. Dennoch haben DECOM-Kunden die Wahl, welche Endgeräte sie inkludiert haben möchten und welche nicht.

Zur Modernisierung der vorhandenen IT- und Netzwerkinfrastruktur anlässlich des Beginns der Wartungszusammenarbeit werden drei Varianten angeboten:

- Übernahme der Betreuung von bestehenden Netzwerken ohne jegliche Veränderung
- Modernisierung von bestehenden Netzwerken
- Komplette Neugestaltung

Die Wartungsvereinbarung

Die mittelfristig abgeschlossene Wartungsvereinbarung mit pauschaler Wartungsgebühr bildet die kaufmännisch-rechtliche Grundlage, auf der die Experten von DECOM als ‚ausgelagerte IT-Abteilung‘ mit laufender Diagnose und vorbeugender Wartung sowie kurzen Reaktionszeiten im Problemfall das klaglose Funktionieren Ihrer Systeme sicherstellen können.

- Abgeschlossen wird die Wartungsvereinbarung auf unbestimmte Zeit, mindestens für 12 Monate.
- Die Wartungsgebühr errechnet sich aus festgesetzten Beträgen für einzelne Systembestandteile.
- Das Wartungsentgelt wird monatlich im Voraus entrichtet.

Die Wartungsvereinbarung garantiert DECOM-Kunden als Partner

- die tägliche Auswertung der Meldungen aus der laufenden Überwachung
- in vereinbarten Intervallen periodisch durchgeführte Kontrollen und Updates über Fernzugriff
- vierteljährlich Kontroll-, Reinigungs- und Wartungsarbeiten vor Ort
- eine maximale Reaktionszeit auf kundenseitige Problemmeldungen von 24 Stunden innerhalb regulärer Arbeitszeiten