

HCL Domino as a Service

BASIC

Monitoring

Bereitstellung der fachlichen Ressourcen

SERVICE DESK APPLICATION

Service Desk (2nd, 3rd Level)*

Service Level Agreement

Applikationsbetreuung

Bereitstellung der fachlichen Ressourcen

* eine vorab Analyse vorausgesetzt

SERVICE DESK SYSTEM

Service Desk (2nd, 3rd Level)

Sicherheitsrelevante Fixes und Updates

Service Level Agreement

Betrieb und Monitoring

Bereitstellung der fachlichen Ressourcen

SERVICE DESK SYSTEM + APPLICATION

Service Desk Application (2nd,3rd Level)

Service Desk System (2nd,3rd Level)

Betriebstelefonkonferenz

Sicherheitsrelevante Fixes und Updates

Service Level Agreement

Betrieb und Monitoring

Bereitstellung der fachlichen Ressourcen

FULL SERVICE

Service Desk Application (1st, 2nd,3rd Level)

Service Desk System (1st, 2nd,3rd Level)

Betriebstelefonkonferenz

Sicherheitsrelevante Fixes und Updates

Service Level Agreement

Betrieb und Monitoring

Bereitstellung der fachlichen Ressourcen

Viren- und Spamschutz

Betriebssystem

Firewall

Backup und Storage

HCL Domino as a Service

BASIC

Monitoring

Bereitstellung der fachlichen Ressourcen

Bereitstellung und Standby der fachlichen Ressourcen (ausschließlich zertifizierte Mitarbeiter)

Mit dem folgenden Monitoring Routinen wird sichergestellt, dass der Betrieb der Dominoumgebung ordnungsgemäß läuft und mögliche Fehler schon vorab erkannt werden

Admin Daily:

admin4.nsf (Pending, Errors)

dgm.nsf

Funktionsprüfung aller mail.boxen (z.B. DeadMails)

Überprüfung Tasks: Router, Clusterreplicator, Replicator, SMTP

Konsolenbefehl: show stat (Fokus auf: Replikation und Cluster)

Replizierkonflikte in der names.nsf

Prüfung Festplattenkapazität

Admin Weekly

ACL-Check in der catalog.nsf (Default oder Anonymous mit ManagerRechten versehen?)

check Datenbankgrößen

Admin Monthly

-Cluster Analysis (check Datebankgleichstand Server + Clustermittglied)

-ID-Vault Check

-Servicezeiten von 9 bis 17 Uhr

HCL Domino as a Service

SERVICE DESK APPLICATION

Service Desk (2nd, 3rd Level)*

Service Level Agreement

Applikationsbetreuung

Bereitstellung der fachlichen Ressourcen

* eine vorab Analyse vorausgesetzt

Bereitstellung und Standby der fachlichen Ressourcen (ausschließlich zertifizierte Mitarbeiter)

Entstörung, Problemanalyse und Entwicklung von Applikationen

Konfigurationsmanagement

Service Level Agreement

Priorität 1: Produktionsstillstand oder ein Dienst steht für eine Gruppe von Personen nicht zur Verfügung

Reaktionszeit: bis 30 Minuten

Priorität 2: Teilbereiche eines Dienstes stehen nicht zur Verfügung, und die Arbeitsfähigkeit mehrerer Personen ist teilweise eingeschränkt.

Reaktionszeit: bis 1 Stunde

Priorität 3: Planbare Aktivitäten und Teilbereiche des Dienstes stehen nicht zur Verfügung, die Arbeitsfähigkeit ist nicht gestört.

Reaktionszeit: bis 4 Tage

Servicezeiten von 8 bis 18 Uhr

HCL Domino as a Service

SERVICE DESK SYSTEM

Service Desk (2nd, 3rd Level)

Sicherheitsrelevante Fixes und Updates

Service Level Agreement

Betrieb und Monitoring

Bereitstellung der fachlichen Ressourcen

Bereitstellung und Standby der fachlichen Ressourcen (ausschließlich zertifizierte Mitarbeiter)

Mit Monitoring Routinen wird sichergestellt, dass der Betrieb der Dominoumgebung ordnungsgemäß läuft und mögliche Fehler schon vorab erkannt werden

Admin Daily
Admin Weekly
Admin Monthly

Sicherheitsrelevante Updates und Fixes (innerhalb der Major Release)

Service Level Agreement

Priorität 1: Produktionsstillstand oder ein Dienst steht für eine Gruppe von Personen nicht zur Verfügung
Reaktionszeit: bis 30 Minuten

Priorität 2: Teilbereiche eines Dienstes stehen nicht zur Verfügung, und die Arbeitsfähigkeit mehrerer Personen ist teilweise eingeschränkt.

Reaktionszeit: bis 1 Stunde

Priorität 3: Planbare Aktivitäten und Teilbereiche des Dienstes stehen nicht zur Verfügung, die Arbeitsfähigkeit ist nicht gestört.

Reaktionszeit: bis 4 Tage

Servicezeiten von 8 bis 18 Uhr

HCL Domino as a Service

SERVICE DESK SYSTEM + APPLICATION

Service Desk Application
(1st, 2nd,3rd Level)

Service Desk System
(1st, 2nd,3rd Level)

Betriebstelefonkonferenz

Sicherheitsrelevante Fixes
und Updates

Service Level Agreement

Betrieb und
Monitoring

Bereitstellung der
fachlichen Ressourcen

Bereitstellung und Standby der fachlichen Ressourcen (ausschließlich zertifizierte Mitarbeiter)

Mit Monitoring Routinen wird sichergestellt, dass der Betrieb der Dominoumgebung ordnungsgemäß läuft und mögliche Fehler schon vorab erkannt werden

Admin Daily
Admin Weekly
Admin Monthly

Die Betriebstelefonkonferenz dient der kontinuierlichen Abstimmung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer und erfolgt im Zweiwochen Rhythmus

Applikationsbetreuung: Entstörung, Problemanalyse und Entwicklung von Applikationen

Konfigurationsmanagement

Sicherheitsrelevante Updates und Fixes (innerhalb der Major Release)

Service Level Agreement

Priorität 1: Produktionsstillstand oder ein Dienst steht für eine Gruppe von Personen nicht zur Verfügung

Reaktionszeit: bis 30 Minuten

Priorität 2: Teilbereiche eines Dienstes stehen nicht zur Verfügung, und die Arbeitsfähigkeit mehrerer Personen ist teilweise eingeschränkt.

Reaktionszeit: bis 1 Stunde

Priorität 3: Planbare Aktivitäten und Teilbereiche des Dienstes stehen nicht zur Verfügung, die Arbeitsfähigkeit ist nicht gestört.

Reaktionszeit: bis 4 Tage

Servicezeiten von 8 bis 18 Uhr

HCL Domino as a Service

FULL SERVICE

Service Desk Application
(1st,2nd,3rd Level)

Service Desk System
(1st, 2nd,3rd Level)

Betriebstelefonkonferenz

Sicherheitsrelevante Fixes
und Updates

Service Level Agreement

Betrieb und Monitoring

Bereitstellung der
fachlichen Ressourcen

Viren- und Spamschutz
Firewall
Backup und Storage
Betriebssystem

Bereitstellung und Standby der fachlichen Ressourcen (ausschließlich zertifizierte Mitarbeiter)

Mit Monitoring Routinen wird sichergestellt, dass der Betrieb der Dominoumgebung ordnungsgemäß läuft und mögliche Fehler schon vorab erkannt werden

Admin Daily
Admin Weekly
Admin Monthly

Applikationsbetreuung: Entstörung, Problemanalyse und Entwicklung von Applikationen

Konfigurationsmanagement

Die Betriebstelefonkonferenz dient der kontinuierlichen Abstimmung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer und erfolgt im Zweiwochen Rhythmus

Sicherheitsrelevante Updates und Fixes (innerhalb der Major Release)

Service Level Agreement

Priorität 1: Produktionsstillstand oder ein Dienst steht für eine Gruppe von Personen nicht zur Verfügung

Reaktionszeit: bis 30 Minuten

Priorität 2: Teilbereiche eines Dienstes stehen nicht zur Verfügung, und die Arbeitsfähigkeit mehrerer Personen ist teilweise eingeschränkt.

Reaktionszeit: bis 1 Stunde

Priorität 3: Planbare Aktivitäten und Teilbereiche des Dienstes stehen nicht zur Verfügung, die Arbeitsfähigkeit ist nicht gestört.

Reaktionszeit: bis 4 Tage

Servicezeiten nach Vereinbarung

Betrieb der IBM Domino Systeme auf der Plattform von IBM Softlayer (odere andere Anbieter sofern erwünscht) inklusive der Komponenten Hardware, Backup, Firewall , Virenschutz und Spamschutz.