

Unser Anspruch: Qualität und Zuverlässigkeit

(1000VT02_Service-Qualität_v6.0)

Unsere Dienste basieren auf Software-Eigenentwicklungen, die wir kontinuierlich den sich ändernden Rahmenbedingungen anpassen. So reagieren wir schnell und flexibel auf Wünsche und Erfordernisse.

Performance

Unsere Kunden erwarten von uns, dass wir unterschiedlichste Anforderungen bestmöglich erfüllen: Seien es Massentransaktionen, außergewöhnliche Lastspitzen oder besonders sensible Transaktionen. Wir setzen deshalb hoch skalierbare Hardware- und Softwareplattformen auf High-End Geräten namhafter Hersteller ein und halten ständig angemessene Kapazitätsreserven für Lastspitzen bereit.

Technische Infrastruktur

Die technische Infrastruktur ist die Basis für herausragende Ergebnisse bezüglich der Kriterien Verfügbarkeit, Durchsatz und Sicherheit. Um die hohen Qualitätsansprüche unserer Kunden rund um die Uhr zu erfüllen und so ein möglichst hohes „Carrier Grade Service Level“ zu erreichen, unternimmt ic3s, folgende Maßnahmen:



Verfügbarkeit

Gleichgültig um welche Anwendung es sich handelt: Die Verfügbarkeit der Zielnetze ist nur dann gewährleistet, wenn eine stabile Anbindung steht:

- Mehrfach redundante Vermittlungssysteme
- Redundanter Internet-Zugang an verschiedene Netzknoten
- Direkter Anschluss an alle deutschen Mobilnetze, vorwiegend über Standleitungen
- Direkter Anschluss an wichtige ausländische Netze
- Redundante Stromversorgung
- Redundante USV
- Diesel-Netzersatzanlagen
- Mehrere Rechenzentren und Standorte
- Brandmelde- und Feuerlöscheinrichtungen

Sicherheit

Unsere Kunden vertrauen uns ihre Geschäftsprozesse und Daten an. Wir kennen die Sensibilität von Daten und schützen sie durch die Sicherheit unserer Rechenzentren wie auch durch die Abschirmung der einzelnen Kundensysteme:

- Regelmäßige externe Sicherheitsaudits (z.B. durch T-Mobile, Lucent)
- Sichere Kundenzugänge (z.B. VPN über redundante Firewall)
- Biometrische Zugangskontrolle zu Rechenzentren

Mitarbeiter Betrieb

Unsere Mitarbeiter im Network Operating Center (NOC) verfügen über eine aktuelle und breite Qualifikation in den Bereichen Serversysteme, Betriebssysteme, Netzwerke, Datenschutz und IT-Sicherheit und halten zahlreiche Ausbildungszertifikate führender Systemhersteller.

Jeder Mitarbeiter ist auf die Einhaltung der Datenschutz Richtlinien verpflichtet.

Langjährige Erfahrungen im Betrieb unternehmenskritischer Anwendungen und beste Kontakte zu den NOCs der deutschen Netzbetreiber sichern eine professionelle Betreuung des Dienstleistungsbetriebs.

(1000VT02_Service-Qualität_v6.0)

Organisatorisch

Die organisatorische Infrastruktur ist seit Jahren im Betrieb unternehmenskritischer Anwendungen erprobt. ic3s gewährleistet mit der Einbindung in die Betriebsprozesse der GSM-Netzbetreiber und unserer Kunden einen reibungslosen Betrieb rund um die Uhr. Zum Betrieb einer Dienstleistung gewährleistet ic3s u.a. folgende organisatorische Strukturen:

- Einen verantwortlichen Ansprechpartner für alle Themen unseres Kunden.
- Ein ausgereiftes Betriebsmanagement, das mit einem DV-gestützten Incident-Management den 24x7 Wirkbetrieb sicherstellt.

Support

Natürlich stehen wir Ihnen auch jeder Zeit bei Problemen zur Seite:

- Administrationsteam im 24x7 Einsatz
- Entgegennahme von Störungsmeldungen vom Kunden per Telefon, Fax, E-Mail; nicht jedoch von Endkunden
- Im Bedarfsfall Anlegen von Problemtickets und Festlegen der Priorität
- Überwachung der weitergeleiteten Störungsmeldungen hinsichtlich der Einhaltung des definierten Prozesses (Reaktions- und Bearbeitungszeiten)
- Eskalation von Störungsmeldungen, deren Reaktions- bzw. Bearbeitungszeiten überschritten wurden
- Servicezeiten: Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr Ortszeit.
- In dringenden Fällen reagiert der Notdienst rund um die Uhr zu.

Standort Tangstedt



Standort Quickborn



Störungen

a) Störungsmeldungen

- Störungen sind an den Administrator vom Dienst (AvD) der ic3s zu melden, bzw. werden von dort an den Ansprechpartner des Kunden gemeldet.
- Störungen sind schriftlich (per Fax oder E-Mail) mit Datum, Zeit, Dauer, Auswirkungen und einer Referenznummer zu melden.
- Kritische Fehler müssen zusätzlich telefonisch bei den jeweiligen Ansprechpartnern gemeldet werden.
- Die Störungsmeldung wird im jeweiligen TTS (TroubleTicket System) dokumentiert. Darüber hinaus werden Ansprechpartner (falls abweichend) auf beiden Seiten für die Dauer der Maßnahmen benannt, die Zwischenmeldungen und Endmeldungen der Fehler vornehmen / geben.

b) Störungsklassifizierung

- Die Kategorie eines Fehlers wird bei Meldung zwischen der ic3s und dem Kunden vereinbart.
- Nach Ablauf der vereinbarten maximalen Reaktionszeit erfolgt eine schriftliche Begründung, warum der Fehler noch nicht behoben werden konnte und wann mit einer endgültigen Ent-störung zu rechnen ist.

c) Eskalation

Nach Ablauf der Frist eskaliert ic3s die Störungsmeldung an:

- den Leiter Betriebstechnik
- den Vorstand Technik

d) Kontakt

Die Kontaktdaten des technischen Supports werden bei Dienstanschaltung mitgeteilt.

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit
1	Totalausfall	< 2 h
2	Funktionseinschränkung (z.B. System für einzelne Standorte nicht verfügbar; teilweiser Leitungsausfall in verkehrarmen Zeiten)	< 24 h
3	Leichte Funktionseinschränkung (z.B. Softwarefehler mit möglicher Umgehung, Störung von automatischen Abläufen)	< 7 Tage

Eine Umstellung von Störungen in eine andere Prioritätsklasse ist nur in gegenseitigem Einvernehmen möglich.