

## Sun Services Portfolio



**> Wenn Sie die Anpassung Ihrer IT-Infrastruktur an die Geschäftsanforderungen beschleunigen, die Nutzung Ihrer IT-Anlagen optimieren und die Kosten eindämmen wollen, liefert Sun Service und Support in höchster Qualität. Sun bietet erprobte Methoden für Architektur und Implementierung von Netzwerk- IT-Lösungen und flexible Managed-Operations-Ressourcen, um Ihr Unternehmen in die Lage zu versetzen, den Zustand ihrer IT-Infrastruktur positiv zu beeinflussen – vom Desktop bis zum Datacenter.**

### Highlights

- Die Innovationskraft und Expertise von Sun helfen Ihnen beim Aufbau optimierter IT-Lösungen.
- Sie behalten die Auswahl und Kontrolle durch flexible Geschäftsmodelle.
- Sun bietet ein erstklassiges Portfolio an Support, Management, Consulting und Educational Services.
- Durch den Einsatz von erprobten Methoden und Best Practices reduzieren Sie Risiken und optimieren dabei die Verfügbarkeit.
- Sun liefert IT als Service durch Integration von Technologie, Wissen, Prozessen und Partnerschaften.

### Ein Weltklasse-Serviceportfolio

Sun Services bietet umfassende Expertise, Technologie und globale Abdeckung, um Ihre Anforderungen zu analysieren und dann die IT-Infrastruktur zu entwickeln, zu implementieren und zu verwalten. Unser erstklassiges Portfolio aus Support, Management, Consulting und Educational Services unterstützt Sie bei der Transformation in geschäftlich agile Innovationszentren.

Sun Services bietet ein umfassendes Serviceportfolio, das alle Anforderungen abdeckt: Consulting bei der Planung, Entwicklung und Implementierung einer IT-Infrastruktur, Installationspakete für Systeme und Cluster, ein riesiges Angebot an Schulungen für Endbenutzer und Systemadministratoren und "schlüsselfertige" Enterprise-Supportlösungen mit reaktiven, proaktiven und kundenspezifischen Services zur Optimierung von Systemleistung und Systemverfügbarkeit.

### Unsere Kompetenz ist Ihr Vorteil

Sie können die erprobte Innovationskraft und Kompetenz von Sun zu Ihrem Vorteil nutzen, um Risiken zu reduzieren und dabei die Verfügbarkeit zu erhöhen. Unsere Services basieren auf offenen Standards und sind auf weitläufig anerkannten Prinzipien von Best Practices im IT-Service-Management wie z. B. SunTone Service Excellence und IT Infrastructure Library (ITIL) verankert.

Die nachfolgende Übersicht zeigt die wichtigsten Leistungsbausteine des Sun Services Portfolios. Neben einer Kurzbeschreibung des jeweiligen Serviceangebots werden die wesentlichen Vorteile dargestellt.

## SUN SPECTRUM SUPPORT

### PRODUKTBASIERTER SERVICE HÖCHSTER QUALITÄT

Der Sun Spectrum Support erstellt Servicepläne für Server, Storage und Software von Sun Microsystems. Er umfasst vier verschiedene Servicestufen bis 24/7 mit zwei Stunden Vor-Ort-Reaktionszeit.

#### Ihre Vorteile:

- Deutlich erhöhte Verfügbarkeit bei Senkung der TCO (Total Cost of Ownership)
- Erstklassiger Service zu garantierten monatlichen Festpreisen
- Vermeidung von Ausfallzeiten
- Verkürzung der Entstörungszeiten
- Direkter Zugriff auf die Sun Experten und Lösungs-Datenbanken

## SUN ENTERPRISE SERVICE PLAN

### FÜR HOMOGENE SYSTEME

Der Site Support ist Ihr zentraler Anlaufpunkt für alle IT-Probleme. Er umfasst die direkte und effektive Störungsbehebung sowie die Problem-Eskalation. Der Einsatz von IT-Spezialisten oder gemieteten Maschinen von Sun Microsystems bei Ihnen vor Ort verbessert die Systemverfügbarkeit und -effizienz.

#### Ihre Vorteile:

- Vereinfachtes Vertragsmanagement
- Vermeidung von Ausfallzeiten
- Vermeidung von Schuldzuweisungen
- Verkürzung der Entstörungszeiten
- Vereinfachtes System-Management
- Direkter Zugriff auf die Sun Experten und Lösungsdatenbanken

## SUN CONNECTION SATELLITE (SCS)

### AUTOMATISIERTE SOFTWARE-BEREITSTELLUNG FÜR HETEROGENE UMGEBUNGEN

Sun Connection Satellite ist die automatisierte Software-Bereitstellung für heterogene Umgebungen. Die meisten Störungen werden durch veraltete Patch-Stände auf den Systemen verursacht. Sun Connection Satellite (SCS) löst dieses Problem, indem die Abhängigkeiten verschiedenster Patches aufgelöst und die generierten Patch-Cluster per Knopfdruck auf beliebig viele Systeme verteilt werden. Verfügbar für Solaris und Linux. Sun Connection Satellite eignet sich für die Verteilung beliebiger Software, z. B. automatische Bereitstellung von StarOffice auf mehreren Desktop-Rechnern.

#### Ihre Vorteile:

- Verkürzung von Entstörungszeiten.
- Entlastung Ihrer IT-Fachkräfte von administrativen Tätigkeiten
- Reduzierung der Schadensfälle aufgrund von veralteten oder vom Hersteller zurückgezogenen Patches
- Direkter Zugriff auf die Sun Experten und Lösungsdatenbanken

## SUN MULTI VENDOR SERVICES

### FÜR HETEROGENE SYSTEME

Der Multi Vendor Support erweitert den Sun Spectrum Support, um Kunden einen konsolidierten Wartungs- und Betreuungsservice für ihre heterogenen IT-Umgebungen anzubieten. Sun Multi Vendor Support bietet damit integrierten Support für eine breite Auswahl an Produkten anderer Hersteller.

#### Ihre Vorteile:

- Vereinfachtes Vertragsmanagement
- zentrale Störungsannahme
- Kostenersparnis durch den intelligenten Zukauf von IT-Dienstleistungen
- Vermeidung von Ausfallzeiten
- Vermeidung von Schuldzuweisungen
- Verkürzung der Entstörungszeiten
- Bedarfsgerechte, flexible Servicestufen
- Direkter Zugriff auf die Sun Experten und Lösungsdatenbanken

## SUN PREVENTIVE SERVICES (SPS)

### PROAKTIVE SERVICES ERHÖHEN DIE SYSTEMVERFÜGBARKEIT

Sun Preventive Services trägt zur Steigerung der Systemverfügbarkeit bei. Der Einsatz modernster Risiko-Management-Methoden erlaubt die Identifikation und Eliminierung potentieller Schwachstellen in der IT-Infrastruktur in zwei Phasen:

#### 1. Phase – Get IT right:

ganzheitliche Betrachtung und Risikobewertung von Personal – Prozess – Produkt  
Ergebnis: Operational Risk Indices (ORI)

#### 2. Phase – Keep IT right:

kontinuierliche Verbesserungen der ORI-Faktoren

#### Ihre Vorteile:

- Deutlich erhöhte Verfügbarkeit und Qualität der Leistungen Ihrer IT-Abteilung
- Senkung der Betriebskosten
- Verbesserung der ORI-FaktorenPS 1

## SUN SOLUTION SUPPORT

### KOMPLETTUNTERSTÜTZUNG FÜR SÄMTLICHE SOFTWAREKOMPOSITIONEN

Der Sun Solution Support bietet Ihnen die Komplettunterstützung für sämtliche Softwarekompositionen. Wenn Ihre Bedürfnisse es erfordern, gekaufte Software durch eigenprogrammierte Software und Drittsoftware zu erweitern, übernehmen wir die Betreuung, Wartung, Unterstützung und Fehlerbehebung. Der Sun Solution Support beinhaltet: Sun Komponenten (HW, SW), Fremdkomponenten (HW, SW) und Custom Code Support (individuell in Projekten entwickelter Code).

#### Ihre Vorteile:

- Sie haben einen zentralen Anlaufpunkt für Ihre IT-Probleme. Sie erhalten die direkte und effektive Störungsbehebung, sowie die Problem-Eskalation.
- Vermeidung von Schuldzuweisungen
- Verkürzte Entstörungszeiten
- Vereinfachtes System-Management
- Direkter Zugriff auf die Sun Experten und Lösungs-Datenbanken
- Sehr leicht mit weiteren Services, wie z.B. Sun Managed Operations (SMO) kombinierbar

## SUN ASSESSMENT SERVICES

### STANDARDISIERTE BERATUNGSLEISTUNGEN ZUR OPTIMIERUNG IHRER IT-LANDSCHAFT

Erfahrene Berater unterstützen Sie bei der Analyse wichtiger IT-Disziplinen im Vergleich zu Industriestandards. Ihre Ergebnisse geben Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten und können als Entscheidungsgrundlage dienen. Auf der Basis der aktuellsten Sun Best-Practices ermöglichen sie eine bessere Abschätzung der Kosten und der Auswirkungen von geplanten Änderungen.

Sun Assessment Services adressieren:

- IT-Business Alignment - Orientierung der IT und ihrer Komponenten an der geforderten und notwendigen Servicequalität.
- Business Continuity – Analyse der Auswirkungen eines Katastrophenfalls auf die Fähigkeit der IT das Business zu unterstützen
- Capacity & Performance – Erfüllung heutiger und zukünftiger Ressourcenanforderungen
- Information Lifecycle Management – Optimierter wertorientierter Zugriff auf unternehmenskritische Daten
- ITIL Maturity - eine Analyse des IT-Managements in den Bereichen Personen, Prozesse und Automatisierung. Eingesetzte Kriterien und Metriken orientieren sich an ITIL- (IT Infrastructure Library) Standards.

## ARCHITECTURE + DESIGN

### FÜR HOMOGENE SYSTEME

Erarbeiten von IT-Architekturen, die heutige und zukünftige Business-Anforderungen adressieren. Dabei wird auf Flexibilität, Skalierbarkeit, Verfügbarkeit, Kosteneffektivität, Sicherheit und einen vereinfachten Betrieb geachtet.

## IT-MIGRATIONEN UND -KONSOLIDIERUNG

### FÜR HETEROGENE SYSTEME

- TCO/ROI-Analysen zur Identifizierung geeigneter Konsolidierungspotentiale
- Planung und Durchführung in Hinblick auf minimale Downtime
- Detailliertes Design der Zielumgebung
- Beratung zur Anpassung der IT-Prozesse
- Projektmanagement und Implementierung

## INSTALLATION UND IMPLEMENTIERUNG

### FIRST CLASS SERVICES FÜR IHREN PROJEKTERFOLG!

Standardisierte und erprobte Projektmethodik zur Erzielung optimaler Projekterfolge

#### Ihre Vorteile:

- Senkung der Betriebskosten
- Schnellere Einsatzfähigkeit
- Deutlich erhöhte Verfügbarkeit und Qualität der Leistungen Ihrer IT-Abteilung
- Verkürzung von Entstörungszeiten
- Risikominimierung

## SUN MANAGED OPERATIONS (SMO)

### STANDARDISIERTER BETRIEB GEMÄSS DEN ITIL BEST PRACTICES

Sun Managed Operations bietet im Umfang von 24/7 die Beobachtung oder den Betrieb heterogener IT-Infrastrukturen. Dies umfasst: alle gängigen Server, OS, Storage und Middleware. Auf der Basis von ITIL-Prozessen und -Funktionen beinhaltet das: ServiceDesk, Incident Management, Change Management, Inventory Management.

#### Ihre Vorteile:

- Deutliche Erhöhung der System- und Anwendungsverfügbarkeit
- Garantiertes Leistungspaket zum monatlichen Festpreis
- Vermeidung von Ausfallzeiten
- Anpassbar an die jeweilige Kundensituation durch modularen Aufbau
- Verkürzung von Entstörungszeiten
- Sehr leicht mit anderen Services kombinierbar

## SUN INTERIM OPERATIONS MANAGEMENT (IOM)

### BETRIEBSUNTERSTÜTZUNG FÜR EINE BEGRENZTE ZEIT

Sun Interim Operations Management ist ein Kurzeiterservice und überbrückt Kenntnislücken und Engpässe in der Regel für einen Zeitraum von 3–12 Monaten. Wir helfen Ihnen bei der Einführung neuer IT-Projekte und bei der Umsetzung von Compliance-Anforderungen. Sun Services stellt Ihnen für die Einrichtung neuer IT-Bereiche und Landschaften entsprechend geschultes Personal zur Verfügung. Wir bieten Ihnen umfassenden Wissenstransfer, übernehmen Übergabeprozesse und betreuen Sie für eine Übergangszeit, bis Sie mit dem Betrieb neuer Technik sicher vertraut sind.

#### Ihre Vorteile:

- Reduzierung des operativen Risikos
- Beschleunigung des Return On Investment (ROI)
- Schnellere Einsatzbereitschaft neuer Systeme durch optimale Unterstützung
- Sichere Kontrolle über die Kosten, da Fixpreise
- Verkürzte Entstörungszeiten
- Vereinfachtes System-Management
- Direkter Zugriff auf die Sun Experten und Lösungsdatenbanken

## SUN LEARNING SERVICES (SLS)

### INDIVIDUELLE ANPASSUNG AN IHREN SCHULUNGSBEDARF

In modernsten Schulungszentren vermitteln wir alles Wissenswerte rund um Sun Lösungen. Wir bieten Ihnen Standard-Produkttrainings, die Analyse und Optimierung der Kenntnisse und Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiter, spezielle Firmenschulungen und den Zugang zu E-Learning-Bibliotheken. Der modulare Aufbau unseres Schulungsangebotes ermöglicht die individuelle Anpassung an Ihren Schulungsbedarf.

#### Ihre Vorteile:

- Vermeiden von Bedienerfehlern
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Effiziente Ausnutzung Ihrer IT durch optimales Bedienen

Tradeware AG  
Seestrasse 18  
8800 Thalwil

Telefon 044 4555 999  
Telefax 044 4555 990  
www.tradeware.ch

**Tradeware**  
member of the LAKE GROUP

## Sun Microsystems GmbH

Sonnenallee 1  
85551 Kirchheim-Heimstetten  
Tel.: +49 (0)89 460 08-0  
Fax: +49 (0)89 460 08-22 22  
www.sun.de

## Weitere Geschäftsstellen

Berlin: +49 (0)30 74 70 96-0  
Hamburg: +49 (0)40 25 15 23-0  
Ratingen: +49 (0)2102 45 11-0  
Langen: +49 (0)6103 752-0  
Walldorf: +49 (0)6227 356-0  
Stuttgart: +49 (0)711 7 20 98-0  
Regensburg: +49 (0)941 30 75-0  
Nürnberg: +49 (0)911 272 145-3

## Sun in Österreich

Sun Microsystems GesmbH  
Wienerbergstraße 3  
1101 Wien  
Tel.: +43 (0)1 6 05 63-0  
Fax: +43 (0)1 6 05 63-119 20  
www.sun.at

## Sun in der Schweiz

Sun Microsystems (Schweiz) AG  
Javastrasse 2/Hegnau  
8604 Volketswil  
Tel.: +41 (0)1 9 08 90-00  
Fax: +41 (0)1 9 08 90-01  
www.sun.ch

