

SVA OPERATIONAL SERVICES

↳ BETRIEBSUNTERSTÜTZUNG IN HÖCHSTER QUALITÄT

00:00:15:09
TIME DATESTAMP IN

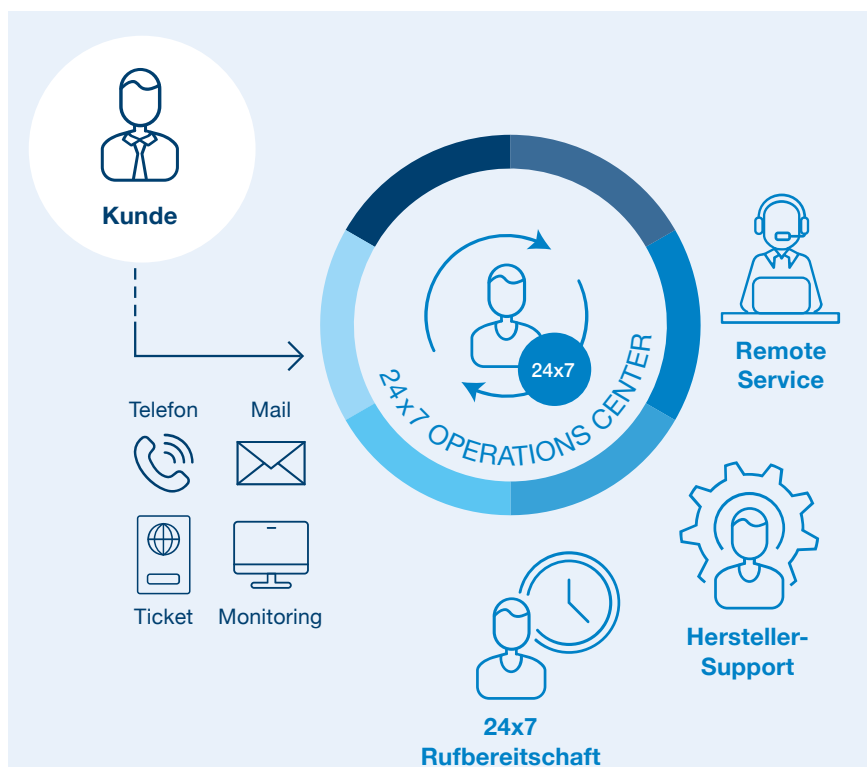
Auf Ihre Bedürfnisse
zugeschnitten

- Troubleshooting
- Patchmanagement
- Health Checks
- Monitoring
- Service Management
- ITIL, ISO27001 & TISAX

SVA Operational Services

Die IT-Spezialisten des SVA Operational Services unterstützen beim Betrieb komplexer Infrastrukturen. Sie arbeiten herstellernerneutral und decken das gesamte Spektrum der Rechenzentrumsinfrastruktur ab – von Netzwerken und IT-Sicherheit, über Storage, Server und Datenbanken bis hin zu SAP HANA.

Unser flexibler, monatlich kündbarer Rahmenvertrag bietet Ihnen Zugang zum gesamten Know-how unserer Experten, wahlweise 9x5 oder 24x7. Der Vertrag umfasst einen monatlichen Grundpreis und ein Stundenkontingent, wodurch Ihre Kosten planbar sind. Das Stundenkontingent ist flexibel anpassbar und nicht genutzte Stunden werden in den nächsten Monat übertragen.



24x7 OPERATIONS CENTER

In unserem 24x7 Operations Center in Wiesbaden sitzen System Engineers rund um die Uhr im Dreischichtbetrieb, um zu jeder Tages- und Nachtzeit Störungsmeldungen oder sonstige Aufträge entgegenzunehmen und zu bearbeiten. Es gibt kein Callcenter – unsere System Engineers sind ohne Umwege direkt am Telefon und beginnen bei Prio-1-Aufträgen innerhalb von 30 Minuten mit der Störungsbehebung. Nachts können Sie auf verschiedene Bereitschaftsteams mit unterschiedlichen fachlichen Schwerpunkten zugreifen, tagsüber auf ca. 190 Mitarbeiter des Operational Services und mehr als 1.800 Professional Services Mitarbeiter aus der gesamten SVA.

HERSTELLER SUPPORT

Wir übernehmen das Call-Handling zum Hersteller und die Koordinierung bei Hardwareaustausch.

HEALTH CHECKS

Wir empfehlen regelmäßige Health Checks der Infrastruktur. Hier bringen unsere System Engineers Ihre Expertise und Erfahrungen mit ein.

MONITORING

Das Monitoring Ihrer Infrastruktur wird mit Hilfe von SVAMon, einer Weiterentwicklung von CheckMK, umgesetzt. Profitieren Sie von unserem Monitoring Team und unseren SVA Plugins.

PATCHMANAGEMENT

Systeme müssen regelmäßig gewartet werden. Wir führen Patchmanagement nach Absprache mit Ihnen durch. Dabei stellen wir Handlungsempfehlungen aus und handeln in Ihren Wartungsfenstern.

ITIL & ISO 27001

Wir führen unser Incident-, Change und Service Requests Management nach ITIL durch.

SERVICE MANAGEMENT

Unser Service Management Team bietet Ihnen u. a. folgende Leistungen an:

- Reporting (Ticketsystem & Monitoring)
- Regelmäßige Service Reviews

Big Data  DataStax  elastic CLUSTER splunk>	SAP Basis 	ITSM  Platinum Solution Partner MATRIX42 COMPETENCE PARTNER 2024 ***** PLATINUM *****	Backup/ Recovery  IBM Spectrum Protect Plus  IBM Spectrum Protect VEEAM COHESITY COMMVAULT
DevOps  KUBERNETES GitLab  OPENSIFT ANSIBLE	Betriebssysteme    	Microsoft    	Monitoring  BVQ
Datenbanken  Partner   	Virtualisierung   Partner Platinum Solution Advisor NUTANIX		
Netzwerk & Security        Gold Partner FORTINET DELL EMC			
Server/Storage/SAN  Platinum Partner    Edge-to-Core-to-Cloud Infrastructure  PRESTIGE PARTNER FUJITSU Lenovo PURE STORAGE			
Public Cloud  			

* Weitere Themen auf Anfrage

Betriebsunterstützung, die mitdenkt

SVA Operational Services ist ein Geschäftsbereich der SVA System Vertrieb Alexander GmbH mit ca. 200 Mitarbeitern, die über 28 Standorte der SVA geografisch verteilt sind. Der Geschäftsbereich wurde 2009 unter der Leitung von Jochen Guther gegründet.

SVA Operational Services deckt den gesamten Lebenszyklus Ihrer IT-Systeme ab: Das klassische Systemhausgeschäft bedient die Phasen „Service Strategie“, „Service Design“ und „Service Transition“ (nach ITIL), während SVA Operational Services die Phase „Service Operations“ abdeckt und anhand der verfügbaren System-Management-Tools zur kontinuierlichen Verbesserung der Services („Continual Service Improvement“) beiträgt.

WIR SIND FÜR SIE DA

- 24 x 7 Operations Center in Wiesbaden – Service rund um die Uhr
- Single Point of Contact
- Monitoring (Appliance, basierend auf Nagios/Check_MK)
- Incident-, Change und Service Requests Management nach ITIL
- Reporting (Incidents, Service Level, Performance, Capacity)
- Koordination aller Wartungsgeber und Zulieferer
- Unterstützung flexibel von telefonischem Support bis zur Übernahme der Betriebsverantwortung
- On-Site Unterstützung bei Bedarf

Als IT-Dienstleister für die ersten Adressen der deutschen Wirtschaft nutzt SVA Operational Services für die Administration der Kundensysteme eine mandantenfähige, hochverfügbare und mehrfach abgesicherte IT-Infrastruktur auf der Basis modernster Systeme. Zum Schutz vertraulicher und geheimer Informationen betreiben wir ein Informationssicherheitsmanagementsystem mit 114 Kontrollpunkten. Die Konformität zur ISO 27001 wurde im Dezember 2016 durch den TÜV Rheinland bestätigt. Die Zertifizierung wurde im Oktober 2023 verlängert.



ÜBER UNS

Die SVA System Vertrieb Alexander GmbH ist ein führender deutscher System-Integrator mit Hauptsitz in Wiesbaden und mehr als 3.500 Mitarbeitenden an 28 Standorten in Deutschland. Wir verknüpfen hochwertige Produkte mit Projekt-Know-how und Flexibilität zu optimalen Lösungen. Branchenunabhängige Kernthemen sind Datacenter – inklusive Storage, Server, Networks und Virtualisierungs-Technologien –, Business Continuity, Digital Process Solutions und SAP. Unsere Experten verbinden außerdem mehr als 25 Jahre an IT-Infrastruktur-Erfahrung mit Know-how für moderne Anforderungen wie Cloud, Cyber Security, Big Data & AI, Modern Workplace sowie Agile IT & Software Development.



Wir freuen uns
über Ihre Kontaktaufnahme!

Mail: opsanfragen@sva.de

SVA System Vertrieb Alexander GmbH
Borsigstraße 26
65205 Wiesbaden
www.sva.de