

MTI Technology GmbH

Managed Services Katalog

Für eine sichere digitale Zukunft für unsere Kunden

MTI Managed Services

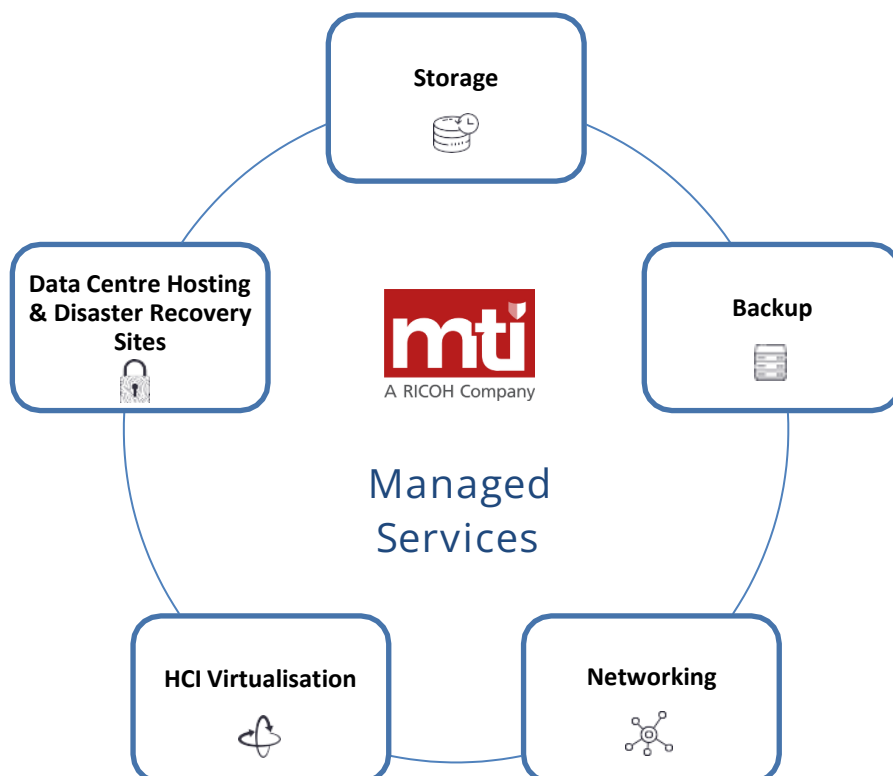
Bei MTI sind wir stolz darauf, ein führender Anbieter von IT-Dienstleistungen in verschiedenen Märkten und für eine Vielzahl von Kunden zu sein. Unsere engagierte Abteilung für Managed Services ist darauf spezialisiert, Ihnen höchste professionelle und effektive Unterstützung für Hybridinfrastruktur und Cybersicherheit zu bieten. Dies gewährleistet, dass Ihr Unternehmen agil bleibt, um den sich ständig ändernden Anforderungen an die unternehmensinterne IT gerecht zu werden.

Mit einem Team hochqualifizierter technischer Berater, Infrastruktur- und Sicherheitsspezialisten sowie Support-Ingenieure sind wir bestrebt, Ihnen einen Service zu bieten, der in Sachen Fachkenntnisse, Erfahrung, Servicefähigkeit und Kundenzufriedenheit herausragt. Unsere Einhaltung dieser Standards wird kontinuierlich durch die Verwendung von Net Promoter Scores überprüft.

Ein entscheidender Vorteil der Managed Services von MTI besteht darin, dass die Beschränkungen eliminiert werden, denen Kunden typischerweise beim Kauf von Technologien gegenüberstehen. Sie müssen sich nicht länger auf Technologien beschränken, in denen Sie bereits Experte sind oder über Kenntnisse verfügen. Wir ermöglichen es Ihnen, ein breiteres Spektrum von Optionen zu erkunden, da MTI diese Technologien in Ihrem Auftrag fachkundig verwaltet und nutzt. Darüber hinaus zeichnen wir uns durch unsere Führungsposition bei der Problemlösung aus, indem wir einen umfangreichen Satz von Trend- und Analysetools nutzen und die Konkurrenz übertreffen. Unsere fortschrittliche Technologie- und Fachkenntnisse ermöglichen es uns, Probleme schneller und effizienter zu identifizieren und anzugehen, um minimale Störungen Ihrer Betriebsabläufe sicherzustellen.

Die Broschüre gibt Einzelheiten zu den neuesten Angeboten von MTI im Bereich Managed Services, unsere Spezialgebiete, umfassende Managed Services für die Anforderungen an Hybridinfrastruktur und Cybersicherheit bereitzustellen. Mit MTI als Ihrem Partner können Sie mühelos die Vorteile der Technologie nutzen, im Wissen, dass unsere Expertise und Tools zu Ihren Diensten stehen, jederzeit bereit, Ihr Unternehmen agil und sicher zu halten.

Unsere Services



Vertragsbedingungen

Mit den MTI Managed Services garantieren wir Ihnen exzellenten Service durch transparente Vertragsbedingungen.



Level des Managed Service

MTI bietet umfassende Supportpakete, die sich nach den benötigten Fähigkeiten und Fachkenntnissen richten. Diese werden anhand der bestehenden internen Leistungskapazitäten erstellt.



Service Coverage

Dies beinhaltet die Zeiträume, in welchen unserer Service Ihnen zur Verfügung steht:

- 8 – 5 Montag – Freitag (außer an Feiertagen)
- 24 x 7 x 365



Service-Reaktionszeit

MTI bietet eine Erstreaktionszeit von 10 Minuten für alle Serviceprobleme.



Supporting Services

Dies bezieht sich auf Dienstleistungen wie Wartung oder Reparatur. MTI kann im Auftrag des Kunden mit Drittanbietern zusammenarbeiten oder vollständige Betreuung anbieten.



Service-Ziele

Abhängig vom ausgewählten Service, können Serviceziele Folgendes umfassen:

- Mittlere Reaktionszeit
- Mittlere Lösungszeit
- Anzahl der Incidents
- Offen/ Gelöst/ In Bearbeitung

Hinweis: Alle Kundenanrufe (einschließlich Änderungsanfragen) erhalten innerhalb von 10 Minuten eine Erstantwort. Alle Vorfälle unterliegen dem Eskalationsprozess, falls sie nicht innerhalb der vereinbarten Bedingungen bearbeitet werden.



Vertragsoptionen mit Drittanbietern

Ein bestehender Vertrag mit einer Drittpartei zu Beginn des Managed Services kann in den Service integriert werden, wobei MTI als Vertreter im Namen des Kunden agiert und einen Management-Rahmen um den Service bietet. Das Ziel wird darin bestehen, den Vertrag so früh wie möglich zu übernehmen. Der Kunde muss eine Autorisierung bereitstellen, damit MTI den Dritten in ihrem Auftrag ansprechen kann.



Lieferanten-Eskalation

MTI wird im Auftrag des Kunden alle Eskalationen gegenüber Lieferanten übernehmen und verantworten. Dies umfasst Eskalationen auf Ebene 1, 2 und 3 sowie bei Bedarf Ingenieurunterstützungsteams des Lieferanten. MTI wird sicherstellen, dass der Kunde gemäß vertraglicher Vereinbarungen regelmäßig über Fortschritte von den Lieferanten informiert wird.

Hybrid Infrastruktur

Storage Managed Service

Der Storage Managed Service von MTI bietet eine umfassende Lösung, die Trendanalysen über einen Zeitraum von 24 Monaten, die Echtzeitüberwachung von Firmware-Versionen für Sicherheits- und Funktionsverbesserungen sowie flexible Upgrade-Terminplanung für Ihre bevorzugten Zeitrahmen, sowohl während als auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten, umfasst.

Der Service bietet MTI einen zentralisierten Überblick über alle storagebezogenen Ereignisse und Warnungen, die von Arrays, Storage Switches, NAS, Datei-, Block- und Cloud-Technologien erfasst werden. Der Service überwacht Ihre Vermögenswerte rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr, um sicherzustellen, dass proaktive oder reaktive Warnungen von Fachleuten überprüft, priorisiert und angemessen behandelt werden. So können Sie sicher sein, dass Ihre Infrastruktur fachkundig verwaltet wird.

Backup Managed Service

Der Backup and Recovery Managed Service bietet eine Vielzahl von Dienstleistungen im Bereich der planmäßigen und zuverlässigen Datensicherung auf Festplatte, Band oder Cloud sowie der bedarfsgerechten, erfolgreichen Wiederherstellung von gesicherten Daten an einen bestimmten Ort.

Der Service überwacht Ihre Backup- und Recovery-Technologie rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr, und gewährleistet so, dass proaktive oder reaktive Warnungen sorgfältig überprüft, priorisiert und präzise behandelt werden. MTI überprüft alle Backups täglich und benachrichtigt Sie nicht nur bei Fehlern. Wir führen auch erneute Backups durch und informieren Sie, sobald sie erfolgreich abgeschlossen sind. Dieser Ansatz stellt sicher, dass Sie beruhigt sein können, im Wissen, dass Ihre Backup-Infrastruktur und Software vom Team bei MTI fachkundig verwaltet wird.

Deliverables

- ✓ Event Management
- ✓ Incident Management
- ✓ Problem Management
- ✓ Capacity Management
- ✓ Service Level Management
- ✓ Service Requests Fulfilment
- ✓ Improvement Initiatives
- ✓ Service Evaluation
- ✓ Release Management
- ✓ Change Management
- ✓ Service Delivery Management
- ✓ Availability Management
- ✓ Capacity Management
- ✓ Release & Deployment Management
- ✓ Knowledge Management
- ✓ Access Management



HCI Virtualisation Managed Service

Der HCI Virtualisierungs-Managed-Service von MTI bietet eine zentralisierte Sicht auf alle ereignisbezogenen Geschehnisse und Warnungen im Zusammenhang mit HCI Virtualisierung. Diese werden über alle Funktionen innerhalb der HCI Virtualisierungsebene erfasst und erstrecken sich auf die Möglichkeit, das Betriebssystem - sowohl physisch als auch virtuell - hyperkonvergente Einrichtungen und Cloud- Technologien einzubeziehen.

Unser Service überwacht kontinuierlich Ihre Vermögenswerte das ganze Jahr über, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Dies stellt sicher, dass proaktive oder reaktive Warnungen sorgfältig bewertet, angemessen priorisiert und entsprechend behandelt werden. Diese Gewissheit gibt Ihnen das Vertrauen, dass Ihre Infrastruktur unter der professionellen Verwaltung von MTI steht.

Data Centre Hosting und Disaster Recovery Sites

MTIs Shared Data Centre Equipment Hosting und Disaster Recovery Service bietet eine kostengünstige und sichere Lösung für Unternehmen und Organisationen, die ihre kritische IT-Infrastruktur in einer hochmodernen Rechenzentrumsanlage speichern und verwalten möchten. Egal, ob Sie Server, Backup-Geräte, Netzwerkausrüstung oder andere Hardware unterbringen müssen, der Shared Data Centre- und DR-Hosting-Service von MTI stellt die Infrastruktur und Unterstützung bereit, um sicherzustellen, dass Ihre Geräte zuverlässig und effizient mit den benötigten Netzwerkverbindungen arbeiten.



Warum MTI für Hybrid Infrastructure Managed Services?

MTI ist seit über 35 Jahren ein führender Anbieter von Hybrid-Infrastrukturdiensten für eine vielfältige Kundenbasis und Märkte im öffentlichen und privaten Sektor. Unsere Abteilung für Managed Services bietet Unterstützung, Überwachung und Managementlösungen für entfernte Infrastrukturen, um das IT- Management weniger entmutigend zu gestalten.

Unser Team hochqualifizierter technischer Berater, Infrastrukturspezialisten und Support-Ingenieure bringt unübertroffene Fachkenntnisse, Erfahrung und Servicefähigkeiten ein, um die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen. Wir bieten maßgeschneiderte, servicebasierte Lösungen, die auf Ihre einzigartigen technischen Anforderungen zugeschnitten sind.

Warum MTI Managed Services?



24/7/365 Service Desk

Expertenunterstützung
immer verfügbar



Spezialisierte technische Teams

Garantierte Fachkompetenz im
Spezialbereich



Persönlicher Serviceansatz

Expertenunterstützung
immer verfügbar



Vendor Connections for Priority Incident Solutions



Zugewiesener leitender technischer Ansprechpartner

Ihr technischer
Verbindungspartner



Effiziente Eskalationen mit zugewiesenem Service Delivery Manager (SDM)



Umfassendes Account Management

Über das Technische hinaus



Maßgeschneiderte monatliche Berichte

Ihre relevanten Einblicke



Unbegrenzter Support

Unbegrenzte Incidents,
Anfragen & Änderungen



Vordefinierter Servicekatalog

Klare Inklusivleistungen,
keine Überraschungen



Proaktive Sicherheit und Funktionalität

Täglich überprüfte Upgrades



Dynamischer Änderungsprozess

Betreute Updates mit
zweifacher Überprüfung

Hersteller

Storage

DELL Technologies

vmware®

PURE STORAGE®

Hewlett Packard
Enterprise

Backup

DELL Technologies

veeam

EVault®
A Seagate Company

druva

rubrik

Hybrid Data Centre

DELL Technologies

vmware®

CISCO

Data Centre Hosting

redcentric
business technology. managed.

GLOBAL
SWITCH

DIGITAL REALTY

Akkreditierungen





A RICOH Company

Für eine sichere digitale Zukunft für unsere Kunden

✉ deinfo@mti.com

🌐 de.mti.com

☎ +49 (0) 6122 995-0