

# Service Rufbereitschaft

---

## Überblick

Die ständige Verfügbarkeit der Netzwerkinfrastruktur wird heutzutage in fast allen Unternehmen vorausgesetzt. Damit sie auch außerhalb der Regelarbeitszeit Zugriff auf die Netzwerkspezialisten von TriKom haben, können sie unseren Rufbereitschaftsservice nutzen. Über einen Fernwartungsanschluss unterstützen wir sie bei der Analyse und Fehlerbehebung.

## Leistungsmerkmale

Um die Verfügbarkeit wichtiger Netzwerk-Systeme und Anbindungen zu optimieren, wird eine Rufbereitschaft durch TriKom vereinbart, die eine schnelle Störungsbehebung auch außerhalb der Regelarbeitszeiten ermöglicht. Diese Dienstleistung wird individuell für ihr Netzwerk vereinbart und kann folgende Leistungsmerkmale enthalten:

- Statusüberwachung und Alarming für die Netzwerkkomponenten
- Regelmäßiges Sichern der Gerätekonfigurationen.
- Sammeln von Leistungsdaten ausgewählter Verbindungen.
- Kundenzugriff auf die Leistungsstatistiken via Webportal.
- Unterstützung bei der Störungsanalyse und –behebung.

## Vorteile

Die TriKom Rufbereitschaft unterstützt unsere Kunden beim Netzwerkbetrieb und bietet folgende Vorteile:

- Zugriff auf qualifizierte Netzwerkspezialisten außerhalb der Regelarbeitszeit.
- Statusüberwachung und Alarming.
- Auslastungs- und Fehlerstatistiken via Webportal.
- Individuell für ihr Netzwerk angepasste Lösung.

## Voraussetzungen/Rahmenbedingungen

Die TriKom GmbH bietet diesen Service nur an, wenn das Kundennetzwerk unseren Qualitätsanforderungen entspricht. D.h. es wurde durch TriKom geplant und implementiert oder der gewünschte Level wurde durch eine Netzwerk Abnahme bestätigt. Dazu gehört u.a. eine aktuelle und vollständige Dokumentation inkl. Topologie Zeichnungen.

Der Kunde hat bei der Erfüllung eine Mitwirkungspflicht, damit eine optimale Leistung zur Zufriedenheit von beiden Seiten erreicht wird. Die genauen Inhalte der Rufbereitschaft werden individuell für jeden Kunden vertraglich festgelegt.

Die Fehlerlokalisierung und Störungsbehebung durch TriKom erfolgt durch abgesicherte Zugriffe auf das Kunden-Netzwerk über das Internet und/oder mittels ISDN.