



# Operation & Support

**Axpo Systems AG bietet Operation & Support Services für den Betrieb und die Überwachung unterschiedlichster Kommunikationssysteme. Unser modernes Network Operation Center (NOC) ist für einen qualitativen und zuverlässigen 24/7-Support ausgelegt und erfüllt sämtliche Anforderungen an eine effiziente Service Operation nach ITIL & ISO 27001.**

## **Service Operation nach ITIL & ISO 27001**

Die Information Technology Infrastructure Library (ITIL) beschreibt in 26 vordefinierten Prozessen die Komponenten und Abläufe des gesamten Lebenszyklus von IT-Services im IT-Service-Management (ITSM) in einem Best-Practice Ansatz. Die praktische Zuweisung der Tätigkeiten erfolgt anhand von Rollen und Funktionen.

## **Was wir bieten**

Unser modernes Network Operation Center (NOC) ist für einen effizienten und zuverlässigen 24/7-Support ausgelegt. Der Service Desk steht als Single Point of Contact (SPoC) bei Störungen und Fragen rund um die Uhr zur Verfügung und gewährleistet eine kompetente Kundenbetreuung. Unsere Serviceorganisation und Prozesse wurden auf Basis des ITIL-Frameworks definiert und sind ISO 27001 zertifiziert. Im NOC werden sämtliche netzwerkfähigen Elemente, welche

die Kunden in ihren Netzen integriert haben, überwacht und gepflegt. Monitorwände, Licht- und Audioeffekte visualisieren und signalisieren Betriebszustände der Anlagen. Massnahmen und Eingriffe werden dadurch sofort eingeleitet und Interventionen live überwacht. Das NOC bietet zudem einen äusserst effizienten Remote Support der Techniker im Feldeinsatz. Die eigenen und georedundanten Rechenzentren der neuesten Generation mit grosszügig ausgelegten Kapazitäten dienen als Standort für Server und Hosting von Applikationen.

## **«Schweiz Dunkel»-tauglich**

Neueste Technologien und Tools kombiniert mit etablierten und standardisierten Service- und Betriebsprozessen, ermöglichen auch in ausserordentlichen Lagen die Sicherstellung der technischen Einsatzbereitschaft. Das NOC ist für den Krisenfall «Schweiz Dunkel» konzipiert.



Sämtliche Systeme sind mehrfach redundant ausgelegt und eine Notstromversorgung ermöglicht selbst bei länger andauernden Stromausfällen einen unterbrechungsfreien Betrieb.

#### **NOC Infrastruktur**

Der Standort ist mit Festnetz über geografisch getrennte Zugänge sowie Richtfunkverbindungen mehrfach ausgerüstet und angebunden. Diese Netzwerkanbindungen sind durch mehrere Provider und speziell gesicherte Netzwerkverbindungen zum Axpo Datennetz sichergestellt. Für die Sicherheit im NOC sorgen bauliche Massnahmen, wie die elektronische Überwachung, maximaler Zutrittsschutz sowie die Aufzeichnung sämtlicher Zutritte. Brandfrüherkennung und eine automatische Löschanlage sind weitere wichtige Schutzmassnahmen, welche speziell für das NOC ausgelegt wurden.

#### **Service Desk**

Der Service Desk greift auf die hochverfügbare technische Infrastruktur des NOC zu und ist eng in die Prozesslandschaft eingebettet.

Bei Störungen, Rückfragen oder Anfragen dient der Service Desk als Single Point of Contact (SPoC) und nimmt die Hauptverantwortung für viele Betriebsprozesse wahr.

An 365 Tagen rund um die Uhr ist der Service Desk mehrsprachig (Deutsch, Französisch und Englisch) erreichbar und ist die zentrale Drehscheibe für die Service Operation nach ITIL und ISO 27001.

#### **An wen wir uns richten**

Unsere Operation & Support Services richten sich vor allem an Sicherheitsbehörden und -organisationen sowie an private und öffentliche Unternehmen mit einem erhöhten Bedarf an Sicherheit, Flexibilität und Leistung.

#### **Ihre Vorteile**

- 24/7-Support
- Modernes, sicheres und hochverfügbares NOC
- «Schweiz Dunkel»-tauglich
- Langjährige Erfahrung

#### **Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Wir beraten Sie gerne kompetent und fundiert zum Thema Operation & Support.

#### **Axpo Systems AG**

Gass 1, 5242 Lupfig, Switzerland

T +41 56 268 61 61, sales@axpo-systems.com

[axpo.com/datenkommunikation](http://axpo.com/datenkommunikation)