

# IT-Betrieb

# und Cloud-Services

## XaaS: Everything as a Service

Sie erhalten von regiocom einen Komplettservice: Infrastrukturdienste inklusive Lizenzierung, Customizing und Verwaltung. Geprüfte Dienstleistungen erleichtern Ihr Leben und machen Ihr Geschäft hochspezialisiert. Ganz nach Ihren Anforderungen bieten wir ein breites Spektrum an modernen IT-Dienstleistungen.

### Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen erleichtern das operative Geschäft, entlasten Unternehmen sowie Behörden von vielen Aufgaben und machen sie moderner und erfolgreicher.

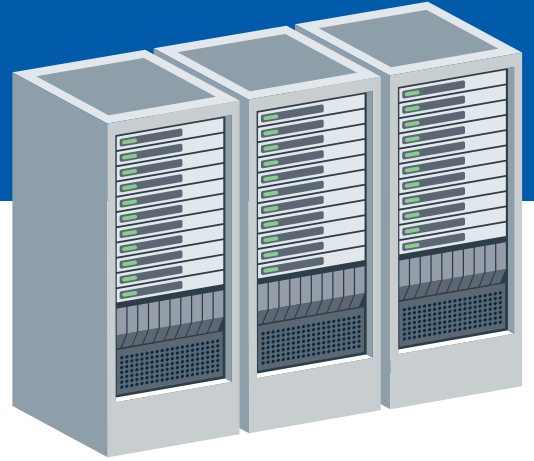
Wir analysieren den Ist-Zustand Ihrer Prozesse und bieten Ihnen einen modularen Komplettservice mit individuellen Anpassungen und persönlichem Service an. Dadurch können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren. Unser Ziel ist es, Ihnen eine effiziente Lösung zu bieten, die Ihnen Zeit und Ressourcen spart und Sie dabei unterstützt, erfolgreich zu sein.

### Ihre Vorteile

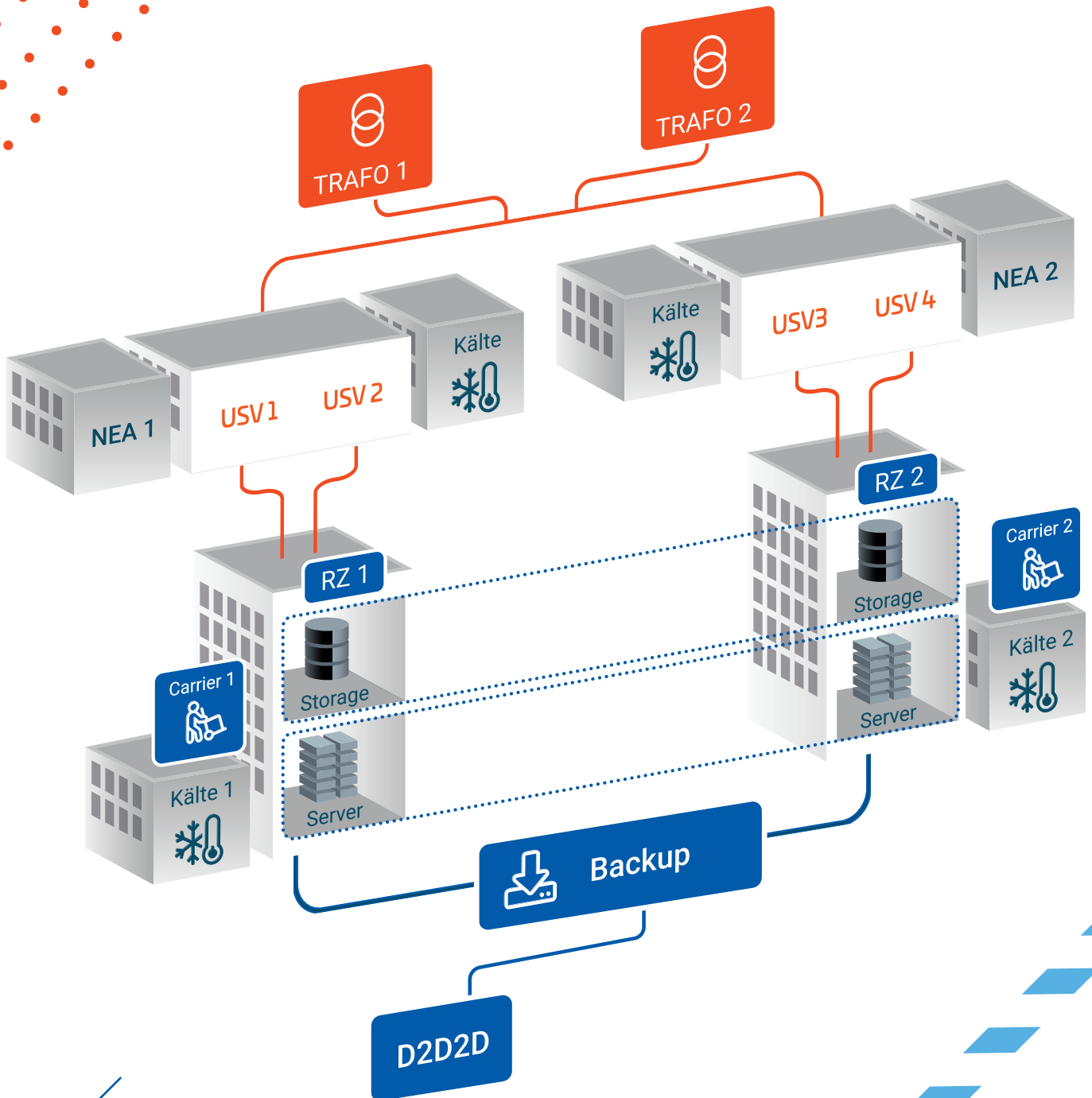
- ✓ Deutscher Dienstleister
- ✓ Gelistet im Trusted Cloud Directory des BMWK
- 🛠 Individuell angepasste Lösungen
- 🛡 Schutz vor Ausfall und weiteren Risiken
- 📄 Managementsysteme nach ISO 27001, ISO 9001, ISO 14001 zertifiziert und PCI-DSS-zertifizierte Umgebungsmöglichkeit

# Unsere Rechenzentren

Ihre sichere Cloud



XaaS: Everything as a Service



# Besonderheiten und Ausstattung

## Modernste Technik und maximale Sicherheit

### ⌄ Verfügbarkeit

Es gibt zwei Rechenzentren, die redundant ausgelegt sind. Diese Rechenzentren wurden so gebaut, dass sie eine Ausfallsicherheit bieten, die den Anforderungen von Tier III entspricht.

### ⌄ Akzeptanz

Die Rechenzentren sowie der Bereich IT-Services sind international zertifiziert:

- Qualitätsmanagement (ISO 9001)
- Informationssicherheit (ISO 27001)
- Umweltschutz (ISO 14001)

### ⌄ Management

Die komplette Server-Landschaft wird durch regiocom-Fachkräfte gemanagt und überwacht. So profitieren Sie von individualisierten Cloud-Diensten und Dienstleistungen.

### ⌄ Serverlandschaft

Wir betreiben ungefähr 400 physische Server. Diese Server werden genutzt, um über 8.000 virtuelle Desktops bereitzustellen. Zusätzlich dazu werden über 1.800 virtuelle Server auf diesen physischen Servern gehostet.

### ⌄ Storage

Es gibt mehr als 3 Petabyte an vollredundantem All-Flash SSD-Storage. Dieser Storage ist auch virtualisiert.

### ⌄ Datensicherung

Moderne Storage Management Solutions werden eingesetzt, um effektive Datenspeicherung und -verwaltung zu gewährleisten. Dabei wird eine automatisierte, zentral geplante D2D2D-Datensicherung durchgeführt, bei der eine Zweitkopie an einem anderen regiocom-Standort erstellt wird. Zudem gibt es optionale Disaster-Recovery-Szenarios, um im Falle eines Notfalls schnell wiederherstellen zu können.

### ⌄ Stromversorgung

Es gibt ein Ringnetz, das für die Einspeisung verwendet wird. Es gibt auch zwei redundante Transformatoren, die für diesen Zweck genutzt werden.

### ⌄ Autonomer Betrieb

Das Gebäude verfügt über ein Blockheizkraftwerk, das exklusiv für den Betrieb des Rechenzentrums genutzt wird. Zusätzlich ist das Rechenzentrum komplett autark und besitzt eine redundante Notstromversorgung mit zwei Netzersatzanlagen. Zur Sicherstellung eines kontinuierlichen Betriebs sind für jedes Rechenzentrum auch zwei modulare USV-Systeme vorhanden.

### ⌄ Klima

In jedem Rechenzentrum gibt es eine autonome und redundante Klimatisierung. Das bedeutet, dass die Klimaanlage selbstständig arbeitet und bei Bedarf automatisch durch ein Backup-System ersetzt wird, um die höchstmögliche Verfügbarkeit der Systeme zu gewährleisten.

### ⌄ Brandschutz

Die Brandfrüherkennung wird auf höchstem Niveau durchgeführt. Serverräume sind in separaten Brandabschnitten untergebracht, welche mit aktiver Brandfrüherkennung und einer Rauchmeldeanlage im Zuluftsystem ausgestattet sind. Im Falle eines Alarms erfolgt eine direkte Benachrichtigung der Feuerwehrentrale. Zusätzlich wird eine umfangreiche Raumüberwachung durchgeführt, welche durch Monitoring von Temperatur, Feuchtigkeit und Strom erfolgt.

### ⌄ Videoüberwachung

Die Rechenzentren sowie die Betriebsgelände werden 24/7 videoüberwacht mit Datensicherung.

### ⌄ Sicherheit

Auf dem gesamten Firmengelände sind elektronische zonenbasierte Zutrittskontrollen installiert. Für die Rechenzentren wird eine Multi-Faktor-Authentifizierung verwendet. Einbruchmeldeanlagen sind mit einem Wachschutz gekoppelt. Außerhalb der Geschäftszeiten gibt es erweiterte Zutrittskontrollen.



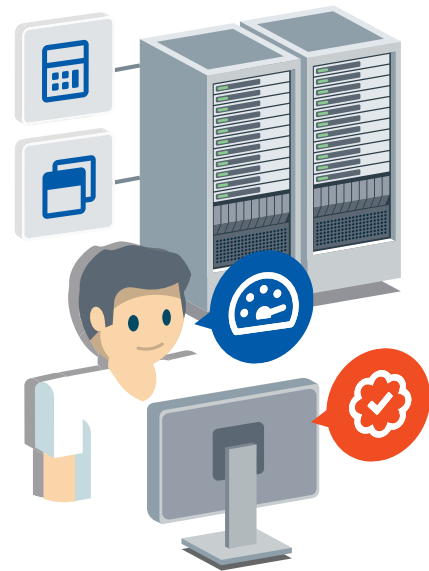
# Betrieb, Hosting, Managed Service, Cloud-Lösungen

Ganz nach Ihren Anforderungen bieten wir ein breites Spektrum an modernen IT-Dienstleistungen

## SaaS – Software as a Service

Ihre Software hosten wir bei uns im Rechenzentrum. Nutzer können problemlos darauf zugreifen und die Lösung arbeitet performant. Ihnen entsteht kein Aufwand mit der Technik und Sie haben endlich die Möglichkeit, sich vollkommen auf Ihr Geschäft zu konzentrieren. Alte „Monolith-Lösungen“, spezielle Entwicklungen für bestimmte Plattformen sowie containerisierte Software sind bei uns perfekt aufgehoben. Kubernetes/Docker, automatische Skalierung, Load Balancer – alles erhalten Sie als Managed Service.

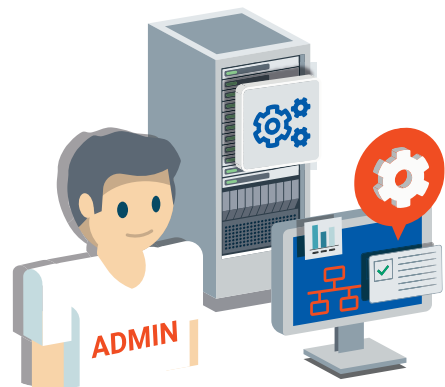
Haben Sie viele Nutzer und möchten z. B. Applikations-support und Nutzerverwaltung anbieten? Das können wir auch für Sie übernehmen, natürlich als „white label“.



## PaaS – Platform as a Service

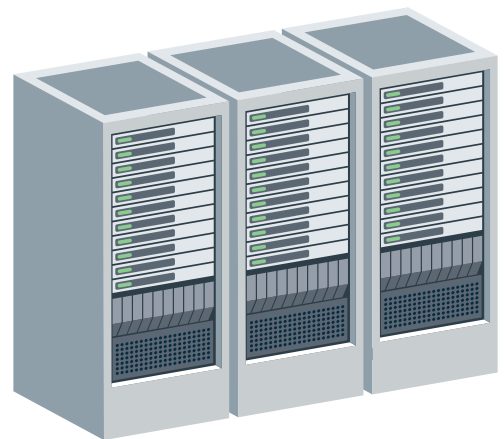
Sie haben Administratoren im Haus und möchten Ihre virtuellen Umgebungen selbst verwalten? Sagen Sie uns, wie viel Kontrolle Sie behalten möchten, und den Rest erledigen wir.

Für einen ganz speziellen Fall brauchen Sie bestimmte Konfigurationen, die es bei anderen Standard-Anbietern nicht gibt? Wir bauen Ihre virtuellen Umgebungen genau so, wie Sie sie haben möchten. Selbstverständlich beraten wir Sie auch, führen PoCs durch und testen für Sie, sodass das Resultat Ihre Erwartungen übertrifft.



## IaaS – Infrastructure as a Service

Bei Bedarf mieten Sie bei uns nur die Server und kümmern sich um die Verwaltung der Systeme selbst.



# Anwendungsfälle

## Beispiele



### ➤ Günstiges S3 Object Storage für statische Daten, z. B. Back-up, Archivierung und Disaster Recovery

Mindestens ein Datensatz sollte außer Haus aufbewahrt werden, etwa in einem Banktresor oder in der Cloud. Damit erfüllen Sie die wichtige Forderung der Georedundanz. Wenn Ihre Daten an zwei oder mehr Plätzen liegen, sind sie vor äußeren Einflüssen oder unautorisiertem menschlichen Zugriff geschützt.

Verlagern Sie Ihre Datensicherung einfach in ein deutsches Rechenzentrum. Das spart nicht nur eine Menge Zeit, sondern auch bares Geld. Denn Sie zahlen nur den Speicherplatz, den Sie auch wirklich nutzen. Data Traffic ist kostenlos.

### ➤ Anwendungsbetrieb-Cloudstrategie SMART umsetzen

Unternehmensanwendungen sind heute am besten in professionellen, ausfallsicheren Rechenzentren aufgehoben. Software as a Service bei regiocom sichert Ihnen bestmögliche Performance und Schutz vor Angriffen zu fairen Preisen.

### ➤ Virtuelle Umgebung nach Maß (PaaS)

Produktiv- und Testumgebungen nach eigenen Vorgaben, z. B.: VMs für SAPBetrieb, Rubrik in einem dedizierten VLAN und Site2Site-VPN für einen Direktzugriff.

### ➤ Database as a Service: Oracle, MS SQL, MySQL, PostgreSQL

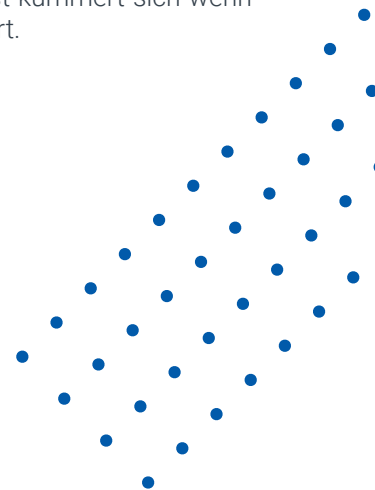
Ihre Datenbanken werden immer größer. Irgendwann fehlen Ihnen die Kapazitäten oder das Personal, die Tabellen gut und kosteneffektiv zu administrieren. Dann ist DBaaS bei regiocom die passende Lösung für Sie. Wir betreiben Ihre Datenbanken und Sie können den Aufwand mit Lizenzen, Wartungsverträgen, CPU-Auslastungen o. ä. ganz uns überlassen. Datenschutz und IT-Sicherheit sind nach den strengsten deutschen Vorschriften ausgelegt. Um die Latenzzeiten zu minimieren, ist auch der Applikationsbetrieb möglich.

### ➤ Kubernetes Cluster für Containerisierungsvorreiter

Managed Kubernetes bietet Ihnen zahlreiche Möglichkeiten eines kontinuierlichen Deployments Ihrer Anwendungen mit Development-, Testing-, Staging- und Production-Clustern. Dazu zählt auch der Betrieb containerisierter Applikationen. Der Betrieb solcher Applikationen kann bei Bedarf vollständig von regiocom übernommen werden.

### ➤ On-site Private Cloud as a Service

Ihre Vor-Ort-Infrastruktur können wir für Sie ganz einfach und professionell per Fernsteuerung administrieren. Der technische Außendienst kümmert sich wenn notwendig um Einzelheiten vor Ort.



# IT Service Management

## Service und Support rund um IT



### Wir für Sie

✓ **Technischer Außendienst**  
Ihre Hilfe vor Ort

✓ **Applikationssupport und Benutzerverwaltung**  
Für Sie und Ihre Kunden

✓ **Service Desk**  
Ihr persönlicher Ansprechpartner in wenigen Sekunden

✓ **Aktives Systemmonitoring**  
Ihre Rundum-Sicherheit

## Persönlicher Service und Support

Ausgezeichneter User Support gehört zu einer großen Unternehmens-IT, einer kleinen Software- Lösung oder vielen umfangreichen IT-Systemen dazu. Support Services von regiocom sind eine Gesamtheit an Lösungen und Maßnahmen, die eine intelligente und zeitgemäße IT-Organisation sowie Kunden- und Serviceorientierung sicherstellen.

IT Service Management (ITSM) bei regiocom umfasst viele ITIL-Prozesse, die für ein strukturiertes und anwenderfreundliches IT-Management sorgen. Viele davon stellen direkte Berührungspunkte mit Anwendern dar: z. B. Service Request Management, Problem Management, Change Management und Incident Management.

Besonders wichtig für uns ist und bleibt der persönliche Service, ob am Hörer oder direkt vor Ort. Keine langen Warteschleifen, keine Bots oder Sprachroboter – wir sind persönlich und schnell für Sie da.

Bewährte Prozesse, standardisierte Abläufe, moderne Tools und kompetente Spezialisten machen das Service-Management-Angebot von regiocom sehr attraktiv. Unsere Support Services sind nach ITIL ausgelegt und bieten eine Vielfalt an Best Practices für jeden Anwendungsfall.



## Relevante Service-Management-Praktiken:

> <b>Service Desk</b>	Die zentrale Anlaufstelle für Anwender und Kunden
> <b>Monitoring und Event Management</b>	Überwachung von IT-Komponenten und Steuerung von Events
> <b>Incident Management</b>	Verwaltung und Behebung gemeldeter Störungen
> <b>Availability Management</b>	Stellt die Verfügbarkeit Ihrer IT-Dienste sicher
> <b>Capacity and Performance Management</b>	Sorgt für die Performanz Ihrer IT-Ressourcen
> <b>Service Level Management</b>	Sicherstellung der Einhaltung der Service-Level-Vereinbarungen
> <b>IT Asset Management</b>	Verwaltung von Hard- und Software
> <b>Change Control</b>	Qualitätssicherung der IT-Änderungen
> <b>Service Catalogue Management</b>	Entwicklung und Pflege des Servicekatalogs
> <b>Service Asset und Configuration Management</b>	Dokumentation und Verwaltung aller Service-Elemente mit deren Beziehungen und Abhängigkeiten
> <b>Service Continuity Management</b>	Identifizierung und Ableitung potenzieller gravierender Risiken und deren Auswirkungen
> <b>Service Validation and Testing</b>	Qualitätssicherung und Prüfung neuer Services
> <b>Release Management</b>	Verwaltung von Systemänderungen
> <b>Service Design</b>	Gestaltung von Dienstleistungen
> <b>Service Request Management</b>	Bearbeitung von Benutzeranfragen
> <b>Problem Management</b>	Untersuchung und Behebung von Störungsursachen

## Dienstleistungen für besonders kundenorientierte Unternehmen:

 **Applikationssupport und Benutzerverwaltung**  
Für Sie und Ihre Kunden

 **Order Management (IT Shop)**  
Ein strukturiertes Antragswesen lässt sich gut als ein digitaler Unternehmensmarktplatz gestalten.

# Monitoring in der regiocom-Cloud

Ihre Systeme sind in guten Händen

## Unsere Leistungen

- ✓ Infrastrukturüberwachung
- ✓ Netzwerküberwachung
- ✓ Fehlerbehebung.
- ✓ Ressourcenoptimierung
- ✓ Anwendungsüberwachung
- ✓ Protokollanalyse

### 1 Infrastrukturparameter

- > **Facility, Klima, Energie**
- > **Ressourcenauslastung**  
Rechenleistung, Bandbreite  
von Netzwerkverbindungen,  
Datenspeicher
- > **Services**  
Dienstauslastung,  
User, Connections



### 2 Vertragsparameter

- > **Service Level**
- > **Verfügbarkeit**
- > **Reaktionszeiten**
- > **Budget**



### 3 Qualitätskontrolle

- > **Netzwerk**  
Delay, Jitter, Loss,  
Verbindungsabbrüche
- > **Datenspeicher**  
Read und Write Time
- > **Services**  
Response Time



### 4 Security

- > **24/7 Monitoring und Bereitschaft**  
Proaktive Problemerkennung,  
Alarmierung
- > **Identifizierung von atypischem Systemverhalten**
- > **Erkennen von Attacken**
- > **Abweichungen von statistischen Mittelwerten**





# Die regiocom-Story

„Mit System zum Kunden“ war das erste Motto von regiocom, als die Firma in den Neunzigerjahren in Magdeburg gegründet wurde.

Das System damals bedeutete alle IT-Innovationen der Zeit und die wichtigste davon war natürlich das Internet. Als „DIE Internetprovider“ in den 90ern (oder mit modernem Wortlaut „die ersten Cloud Enabler“ der Region) waren wir schon damals sehr erfolgreich.

Heute haben wir über 20 Jahre Erfolg und Erfahrung vorzuweisen. Entlang den Kundenanforderungen wächst unser Service-Angebot weiter.

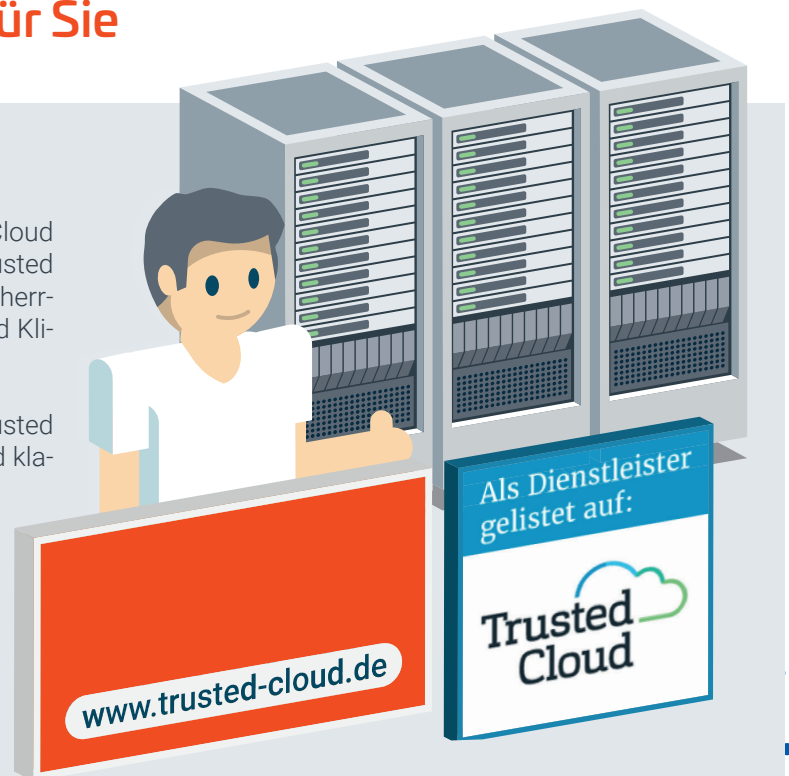
Wünschen Sie sich auch schlankere Prozesse und einfachere Abläufe im Geschäft? Reden Sie mit uns – wir bieten Ihnen eine auf Sie genau zugeschnittene Dienstleistung. Immer persönlich und individuell.

## Die regiocom IT-Services für Sie

### regiocom ist Ihre Trusted Cloud

Mit dem Ziel, mehr Transparenz und Vertrauen in Cloud Computing zu schaffen, wurde das Projekt Trusted Cloud ins Leben gerufen, das unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) steht.

Die IT-Services der regiocom sind ein Teil des Trusted Cloud Directory und Ihr Partner für beständige und klare IT-Dienste.



#### IT-Vertrieb

+49 391 2436 1212  
it-vertrieb@regiocom.com

www.regiocom.com

 **regiocom**  
Energie

regiocom SE, Marienstraße 1, 39112 Magdeburg