



LEISTUNGSBESCHREIBUNG SERVICENOW DURCH DIE OPERATIONAL SERVICES

Greifbare Mehrwerte für ServiceNow-Implementierungspartner und ihre Kunden

operational services (OS), einer der führenden ICT-Service Provider in Deutschland, ist Preferred Partner von ServiceNow im deutschen Markt. Die OS betreibt ServiceNow als SaaS- oder PaaS-Lösung in Deutschland im eigenen Rechenzentrum, ergänzt durch 24/7 Managed IT-Services.

VORTEILE

VERTRAUEN

WISSEN

VORTEILE FÜR IHRE KUNDEN AUF EINEN BLICK

- Die OS ist ein Full Service Provider und ergänzt die Leistungen von ServiceNow um Komponenten, die einzigartig im Zusammenhang mit ServiceNow in Deutschland sind.
- Datenhaltung erfolgt in unseren Rechenzentren in Deutschland. Wir leisten primär aus dem RZ der OS, bei Bedarf und hinreichend Volumen auch als On Premise-Betrieb in den RZs des Kunden. Die Datenhaltung entspricht so den gesetzlichen Anforderungen aus dem Datenschutz etc. Die Systeme sind leicht zu auditieren.
- Die Nutzung von personenbezogenen Daten erfolgt konform zum deutschen Datenschutz über eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV).
- Den Vertrag schließen Sie mit einer deutschen Firma und nach deutschem Recht ab.**
- Unser Service Desk ist 24/7 erreichbar, kann Deutsch und Englisch. Er führt die First- und Second Level Entstörung durch und steuert den Hersteller (ServiceNow bzw. den Partner) im Third Level Support.

DARAUF KÖNNEN SIE SICH VERLASSEN

Vertrauen, Stabilität und Flexibilität sind Grundvoraussetzung für den Erfolg von „Everything as a Service“, einem Ansatz, der weitreichende Folgen für die Arbeitsweise in ihren Kundenprojekten hat.

- Die OS hat eine lange Historie mit ihren Implementierungspartnern und ist selbst als guter Partner bekannt.
- Die OS und Partner können unter T-Systems eingebunden werden, wenn der Partner nicht bereits beim Kunden gelistet ist.
- Rechenzentren von ServiceNow befinden sich bestenfalls im europäischen Ausland. Die OS sitzt dagegen zentral in Deutschland in Frankfurt am Main – an einem der sichersten Standorte Deutschlands, nämlich im Campus des Flughafens.
- Sicherheit geht vor.** Wir betreiben separate Kommunikationssysteme pro Mandant und können Daten auf Ebene der Datenfelder verschlüsseln.
- Nur die OS betreut ihre Kunden mit jeweils einem expliziten Service Manager. Dies ist eine unserer bewährten Arbeitsweisen.**

GUT ZU WISSEN

Professionalität, Zuverlässigkeit, hohe Verfügbarkeit unserer Systeme sowie kurze Entscheidungswege sind Kennzeichen unserer langjährigen Betriebserfahrung.

Darauf können Sie sich verlassen:

- Funktionsumfang der Suiten und Lizenzmodelle von ServiceNow und der OS sind identisch.**
- Die Systeme der OS entsprechen den Herstellervorgaben der ServiceNow.
- Service-Level-Agreements
 - Für Produktivsysteme: 99,5 %
 - Für non-produktive Systeme: 98,0 %
 - Für alle Systeme: 30 Minuten Response Time, Disaster Recovery unter 24 Stunden
- Die OS stellt Antwortzeiten für einfache Seitenaufrufe von unter zwei Sekunden sicher.
- Subscription-Verhandlung: Abstimmung & Preisfindung mit ServiceNow erfolgt über die OS.
- Mindestvolumen: Pro Kunde sollten mindestens 50 Fulfiller benannt sein.
- Maintenance: Quartalsweise ein Maintenance Window, jeweils am 2. Sonntag des Monats.
- Datenbank: Die Datenbankgröße entspricht den Herstellervorgaben, maximal 1 GB pro Fulfiller.



www.operational-services.de

BERATUNG



SERVICES



LÖSUNGEN



operational services GmbH & Co. KG

Oliver Helbing
Unterschweinstiege 2–14
60549 Frankfurt am Main
Telefon +49 69 689702-516
oliver.helbing@o-s.de