

# GDMcom\_ Informations- und Telekommunikationstechnik (ITK)

## Leistungsbaustein für Netzmanagement

Zur Sicherstellung eines hohen Servicelevels betreibt die GDMcom am Standort Leipzig/Böhlitz-Ehrenberg ein NetzmanagementCenter (NMC), das 24 Stunden an 365 Tagen die Überwachung von Kommunikations- und Datennetzen, die Sicherstellung der Störungseingrenzung und die Technische Verwaltung übernimmt sowie Kundenanfragen und -aufträge bearbeitet. Dazu steht ein diensthabender Leiter als Ansprechpartner für die Kunden zur Verfügung, der die internen und externen Prozesse koordiniert. Ingenieurtechnisches und gewerbliches Personal übernimmt im Rahmen des Bereitschaftsdienstes gewerkespezifisch die Störungsbeseitigung. Zur Steuerung und Überwachung der Kommunikationsprozesse steht eine Vielzahl von Managementsystemen zur Verfügung. Mit unseren langjährigen Betriebserfahrungen aus der Versorgungsbranche und hohem technischen Know-how sorgen wir für höchste Verfügbarkeit Ihrer Kommunikations- und Datennetze.

Profitieren Sie von unserer Erfahrung – wir bieten Ihnen optimal auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Leistungen:

### Technische Voraussetzungen

- Managementcenter mit 8 Arbeitsplätzen
- komplexer Objektschutz mit Zutrittskontrolle und Objektüberwachung
- hochverfügbare Kommunikationsinfrastruktur und IT-Anbindung über Sicherheitsserver, inkl. Notstromversorgung und Klimatisierung
- mehrfach gesicherte Kommunikationsanbindungen
- IT-Servicemanagementsystem auf Basis von Remedy zur kundenbezogenen Störungsbearbeitung und Auftragserfassung

### Managementsysteme

- Kabelüberwachung Lancier
- Network Monitor Paessler (PRTG)
- Systemmanagementsysteme von Newbridge, Nokia, ECI, Transmode, Alcatel, Siemens IDS, Hirschmann
- SNMP Manager
- Sicherheitsserver BIS

### Erfahrung im Management für

- LWL-Kabelanlagen > 3000 km
- Cu-Kabelanlagen > 2800 km
- Weitverkehrstechnik PCM; DSL; SDH; WDM; OTN
- Objektschutztechnik
- ISDN – Sprachkommunikationsnetze
- IP-Sprach- und Datennetze
- Prozessdatennetze

### Leistungen

- First/Second-Level-Support durch ingenieurtechnisches Personal (24h/365d)
- Koordination jeglicher Störungsmaßnahmen und Kundenaufträge
- Dokumentation aller Vorgänge in einem Ticketsystem auf Basis von Remedy
- permanente Netzüberwachung einzelner Systemtechniken mit herstellereigenem Netzmanagement
- permanente Überwachung von Netz- und Systemkomponenten auf Basis von SNMP (Umbrella-Management) – herstellernerutral
- Störungsanalyse, -auswertung mit daraus abzuleitenden Empfehlungen
- Koordination von planmäßigen Instandsetzungsleistungen
- Weiterleitung und Störungs koordinierung an gebundene Vertragspartner
- komplexe Berichterstattung

### Dokumentation

- Ticketsystem zur Störungserfassung, -verfolgung und -auswertung
- Dokumentationsserver zur Verwaltung der Anlagendokumentation
- Betriebsverwaltungssystem zur Dokumentation von Betriebsführungsaufgaben

### Ihre Vorteile

- ein Ansprechpartner für alle Belange
- 24h/365d Hotline mit Bereitschaftsorganisation
- zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008, BS OHSAS 18001:2007 und SCC\*\* Version 2006 sowie als Fachfirma für Brandmeldeanlagen