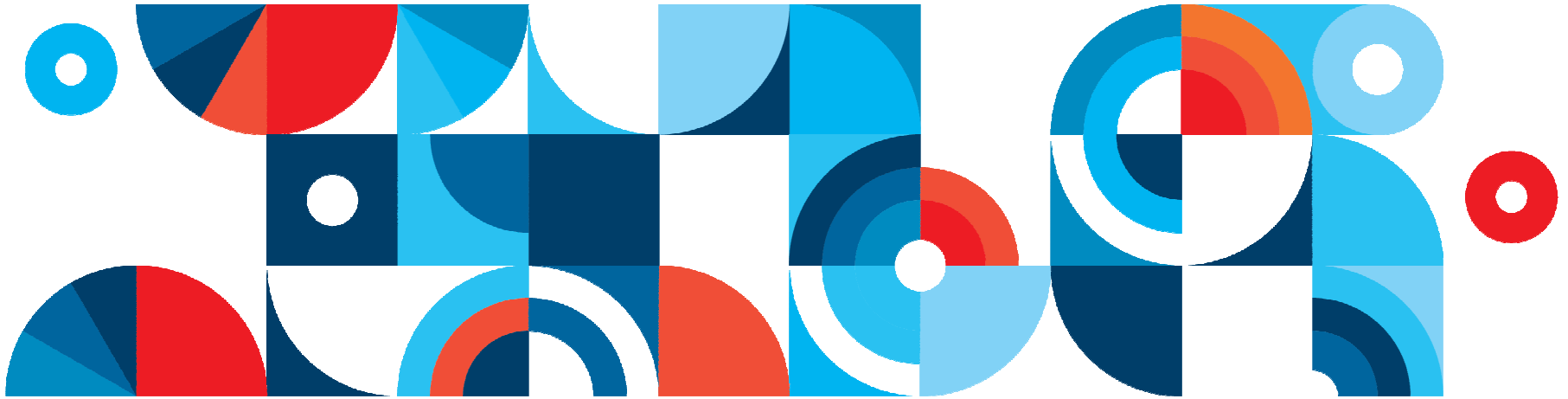
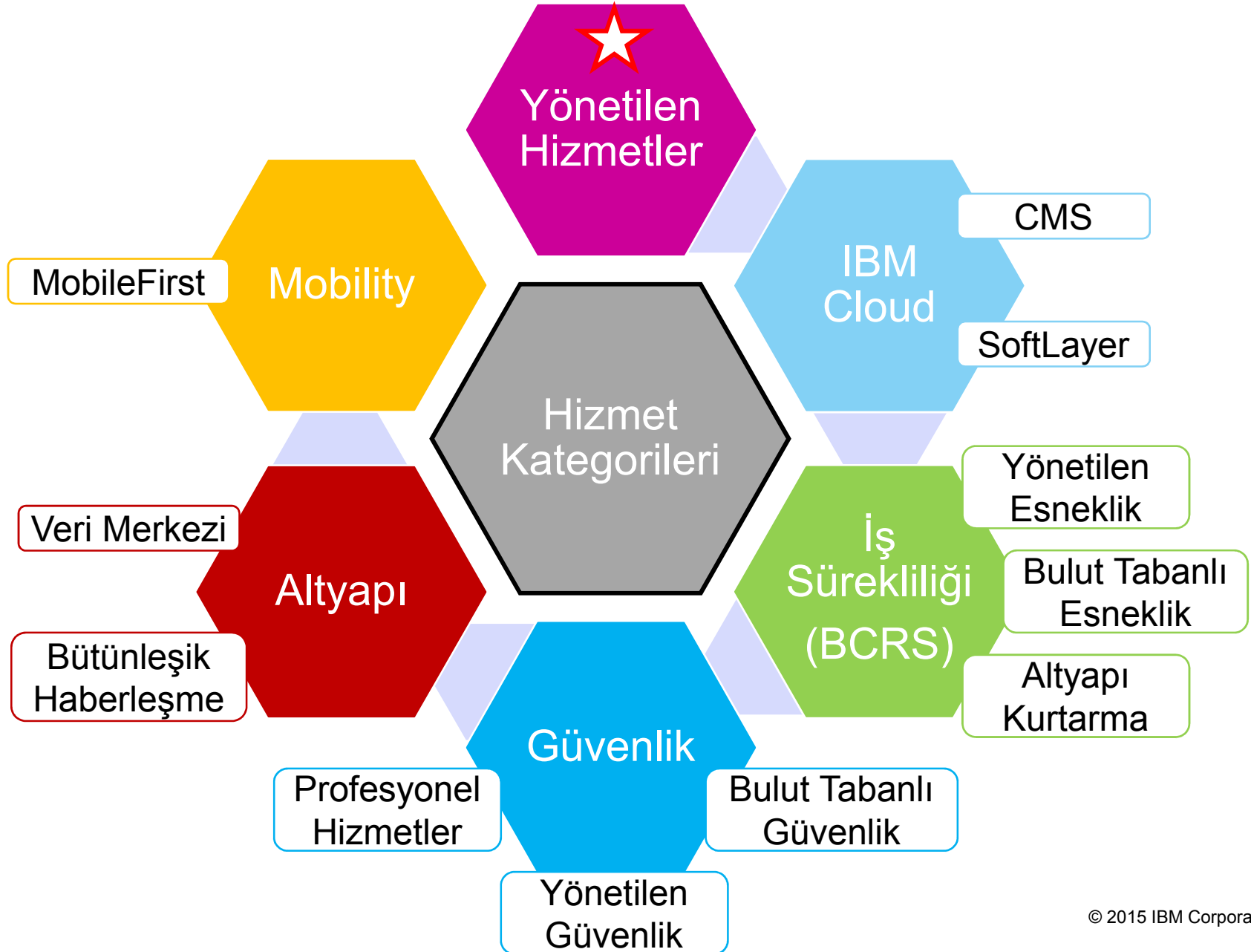


# IBM Bilgi Teknolojileri ve Altyapı Hizmetleri & Dış Kaynak Çözümleri



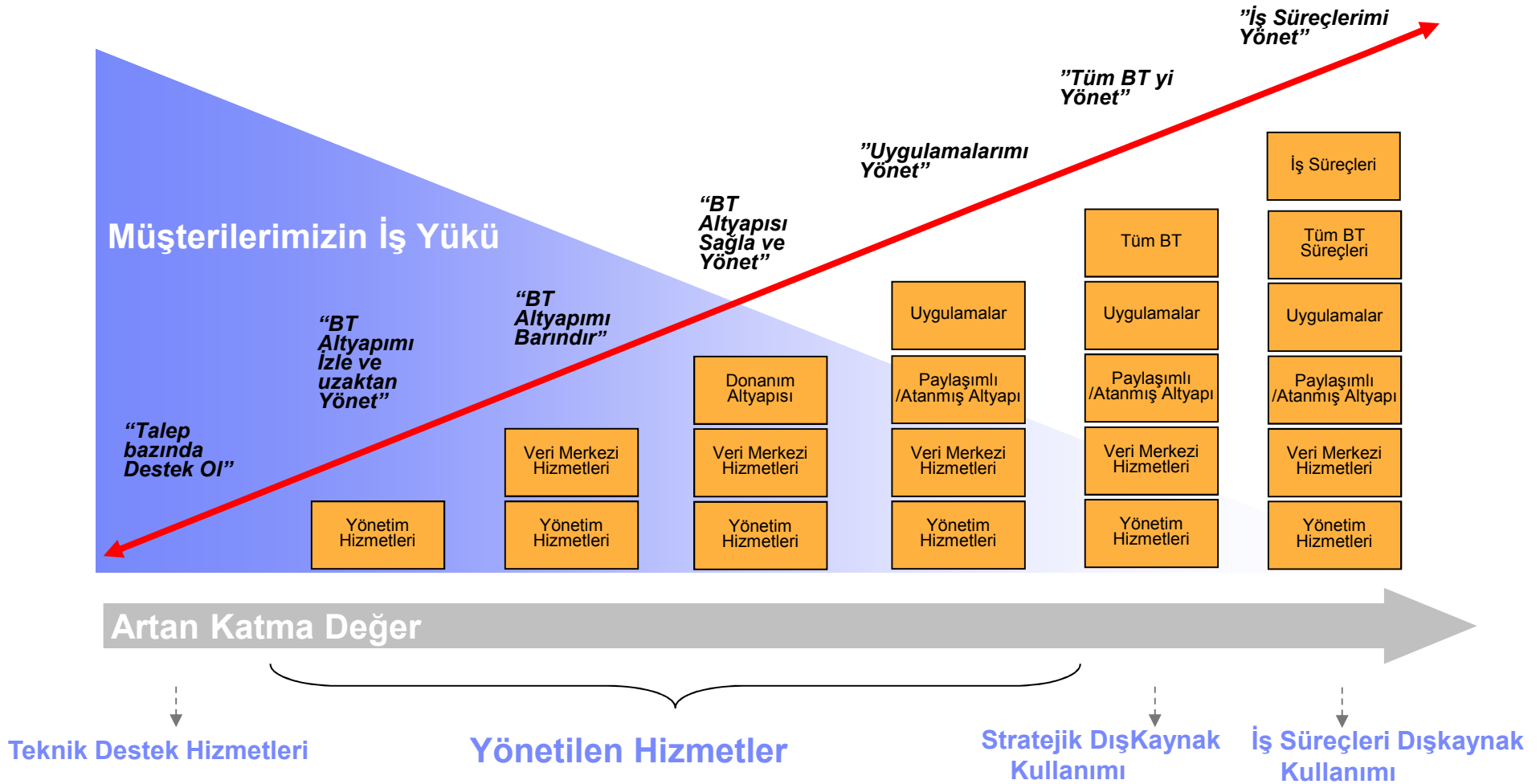


# Yönetilen Hizmetler

# Yönetilen Hizmet Nedir?



Müşterilerimize sermaye yatırımları yaptırmadan, BT altyapıları için kaynak sağlanması, barındırılması ve kritik uygulamaların yönetimi hizmetleridir. **Müşteri veya IBM veri merkezinde, marka bağımsız, Müşteri veya IBM sahipliğindeki donanımlar kullanılarak BT yönetim hizmeti sağlamayı içermektedir.**





## İstanbul ve İzmir Veri Merkezleri

### Veri Merkezi Özellikleri

- 1065 m2 veri merkezi alanı (İstanbul)
- 1500 m2 veri merkezi alanı, 400 kişilik çalışma alanı (İzmir)
- Tier 3+ yapısında
- % 99,997 süreklilik
- Uçtan uca yedeklilik
  - ✓ 2 Farklı Transformör Beslemesi (1600kva / 1600kva)
  - ✓ 2 Farklı Jeneratör Beslemesi (1600kva / 1600kva)
  - ✓ 2 Farklı UPS Grubu Beslemesi (1100kva / 1100kva)
- Deprem Dayanıklılığı
  - ✓ 1. Dereceden Depreme Dayanıklılık Raporları bulunmaktadır.
- Yangın Dayanıklılığı
  - ✓ F120 Sertifikası (120 dakikaya kadar yangına dayanıklılık)
- 1500 farklı noktadan ölçümlenen 7x24 operasyonel izleme.  
Raporlanan kriterler:
  - ✓ Sıcaklık
  - ✓ Güç
  - ✓ Su Kaçağı
  - ✓ Su Basıncı
  - ✓ Nem



## Yerinde veya Uzaktan LAN/WAN Yönetimi

### Hizmetler

- LAN Switch / Router Yönetimi
- Firewall Yönetimi
- Load Balancer Yönetimi
- WAN Hatları için ISP veya Üçüncü Parti Yönetimi

### Paylaşımlı Network Altyapısı

- Tamamı Yedekli Cihazlar
- Müşteriye özel DMZ Firewall
- Paylaşımlı LAN ve Güvenlik Cihazları
- Ayrı Fiziksel Yedekleme ve Monitoring Network
- 10G Destekli Altyapı



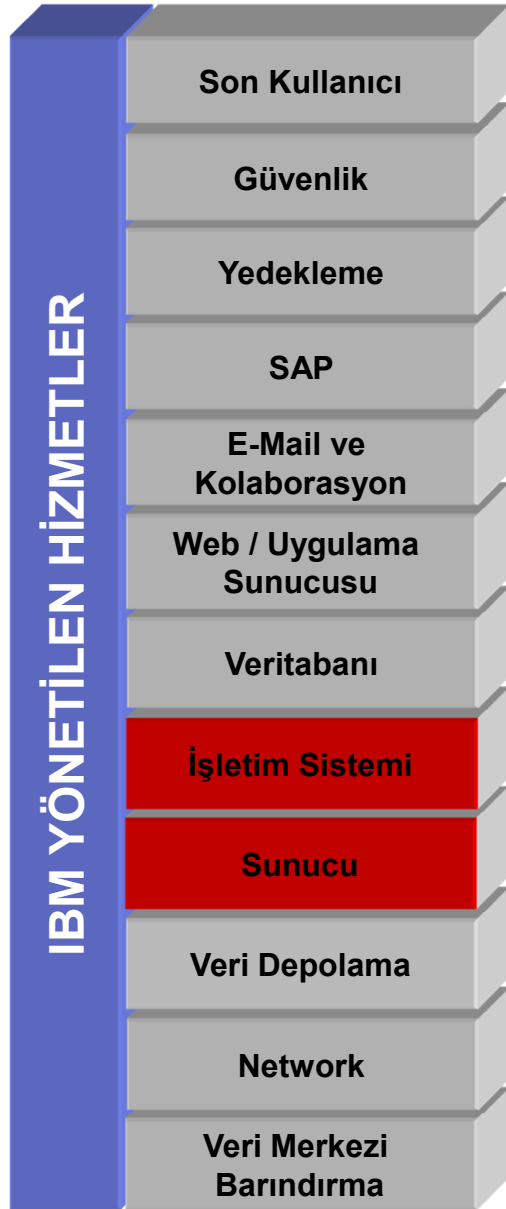
## Yerinde ya da Uzaktan Vendor Bağımsız Veri Depolama Yönetimi

### Veri Depolama Yönetimi

- Planlama ve Konfigürasyon
- Veri Taşıma
- Disk Ortam Yönetimi
- Olağanüstü Durum Kurtarma ve Replikasyon
- Proaktif Problem Çözümü
- Klonlama ve Aynalama
- Firmware Yükseltme
- Performans Analizi
- SAN Yönetimi

### Paylaşımlı Veri Depolama Altyapısı Katmanları

- Veri Depolama Sanallaştırma
- Tier 0: SSD
- Tier 1: 15K RPM SAS Disk
- Tier 2: 10K RPM SAS Disk
- Tier 3: 7.2K RPM SATA Disk



## Yerinde ya da Uzaktan Vendor Bağımsız Veri Depolama Yönetimi

### İşletim Sistemi Yönetimi

- Kurulum ve Konfigurasyon
- Yama Yönetimi ve Sürüm Yükseltme
- Troubleshooting
- Fine Tuning

### Sunucu Donanım Desteği

- Redundant Infrastructure (High Availability)
- Mimari Planlama
- Donanım/Veri Merkezi Planlama
- Konfigurasyon Yönetimi
- Performance Tuning
- Kapasite Yönetimi
- Değişiklik Yönetimi
- Sanal Platform Yönetimi
- Konsolidasyon

### Desteklenen Platformlar

- Microsoft Windows
- UNIX (AIX, HPUX, Solaris, Linux)
- OS/400
- Mainframe (Z/OS, zLinux, MVS, VSE)
- VMWare VSphere

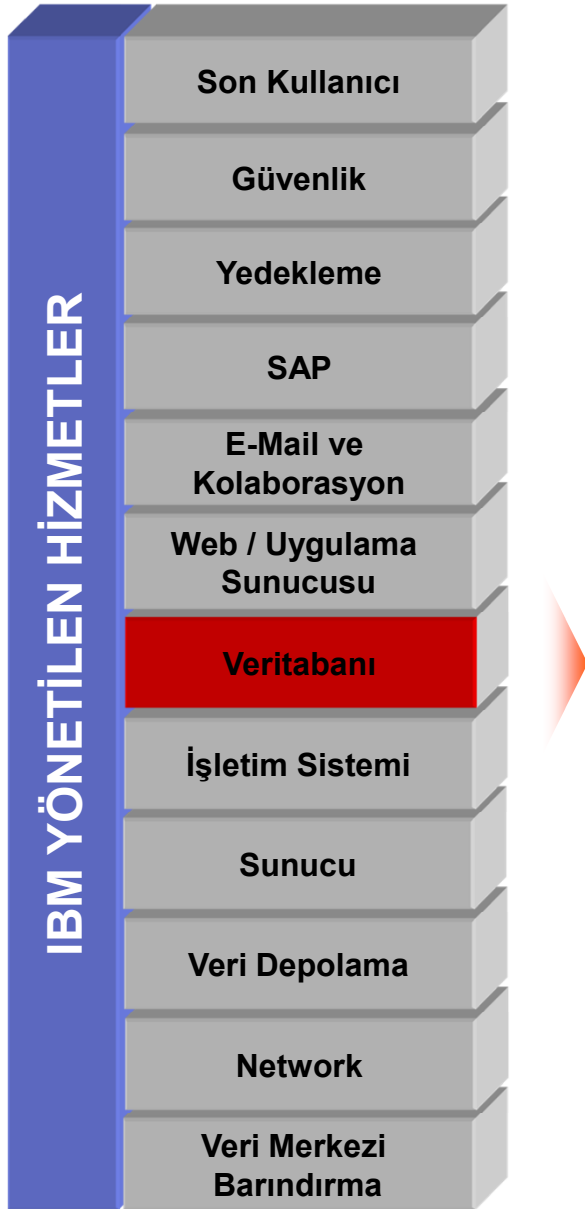
### Varlık Yönetimi

- Donanım
- Yazılım
- Yazılım Lisans Yönetimi

### Paylaşımlı Sanal Kapasite

- VMware vSphere Enterprise Plus
- IBM xSeries Donanımlar
- 10G vMotion ve Backup Network Altyapısı
- Fiziksel olarak ayrı Backup ve Monitoring Networkleri





## Global Destekle Yerinde veya Uzaktan Veritabanı Yönetim Hizmetleri

### Hizmetler

- Monitoring
  - ✓ Availability
  - ✓ Reliability
  - ✓ Performance tuning
  - ✓ Utilization
- Database donanım yönetimi
- Database yazılım yönetimi
- Troubleshooting ve Destek
- DBMS Patch Yönetimi
- Reorganizasyon
- Sürüm Güncelleme

### Desteklenen Veritabanları

- Oracle
- MSSQL
- DB2
- Sybase



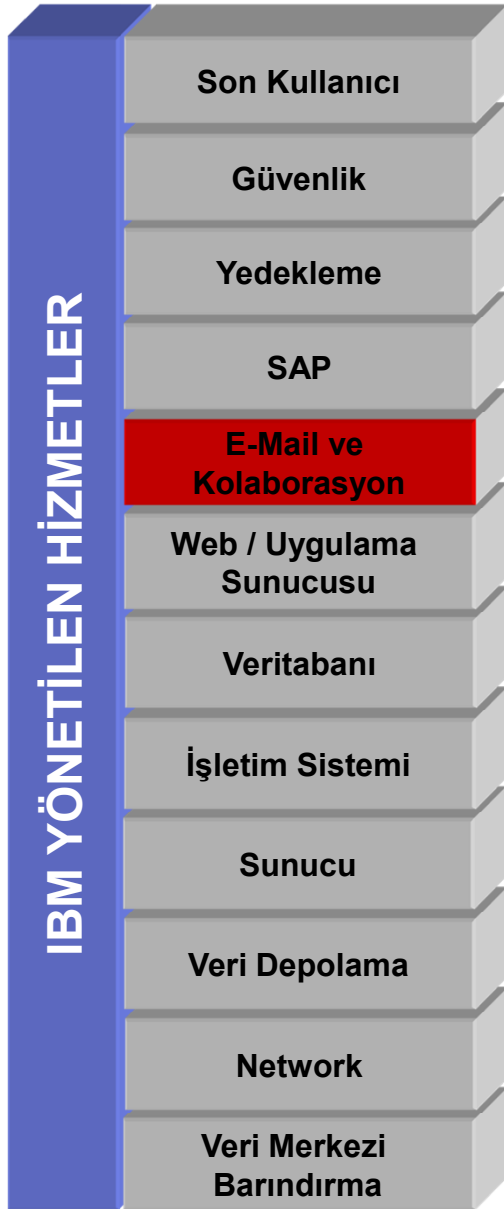
## Yerinde Veya Uzaktan Web/Uygulama Sunucusu Yönetim Hizmetleri

### Hizmetler

- Sistem İzleme
  - ✓ Availability
  - ✓ Utilization
  - ✓ Performance Tuning
- Troubleshooting ve Destek
- Patch Yönetimi
- Versiyon Yükseltme

### Desteklenen Uygulamalar

- IBM WebSphere Application Server
- IBM HTTP Server
- Microsoft IIS
- Apache Web Server



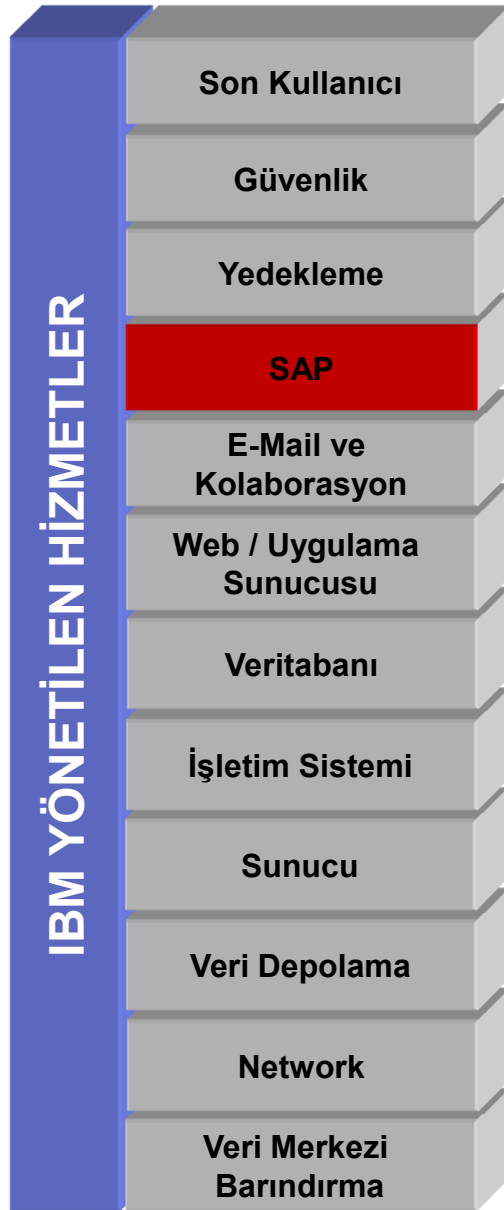
## Yerinde veya Uzaktan E-Mail ve Kolaborasyon Sistemleri Yönetimi

### Hizmetler

- Kurumsal E-Posta ve Kolaborasyon Sistemleri Yönetimi
- Dizayn, Mimari Planlama
- Yedekleme ve Arşivleme
- Antivirus & Antispam Yönetim
- Son Kullanıcı Destek

### Desteklenen Uygulamalar

- IBM Lotus Domino
- Microsoft Exchange
- Microsoft Lync
- Symantec Messaging Gateway
- Symantec Enterprise Vault



IBM 20'den fazla ülkede SAP Yönetim Hizmetleri Veriyor  
SAP Competence Center, Certified SAP Sizing Center

## SAP Basis Hizmetleri

- SAP Log ve Uygulama İzleme
- SAP Basis Problem Analiz
- SAP Performans Yönetimi
- SAP Kernel Güncellemesi
- SAP Support Package Yükleme
- SAP Plug-Ins / Add-On Yükleme
- SAP Client Copy/Transport/Delete
- SAP Homogenous System Copy
- SAP Early Watch Rapor Analizi
- SAP TMS Yönetimi
- SAP User Yönetimi
- SAP Güvenlik Yönetimi (ISEC ile)
- SAP Printer Yönetimi
- SAP Background Job Yönetimi
- SAP Client Yönetimi
- SAP Backup and Recovery Hizmetleri
- SAP Database Patch Yükleme
- SAP Database Online Reorganization
- SAP Database Sürüm Yükseltme
- SAP Kapasite Yönetimi
- SAP 7x24 Operasyon

## Proje Bazlı SAP Hizmetleri

- SAP kurulum hizmetleri
- SAP implementasyon destek hizmetleri
- SAP Versiyon Güncelleme
- SAP Veritabanı ve İşletim Sistemi Değişiklikleri
- SAP Enhancement Package Yükseltimleri
- SAP Unicode Değişim
- SAP Disaster Recovery Test
- SAP Backup Recovery Test



## Yerinde veya Uzaktan Yedekleme Yönetim

### Hizmetler

- Yedekleme Donanımlarının Yönetimi
- Yedekleme Yazılımlarının Yönetimi
- Kurtarma Testleri
- Kartuş Operasyon Yönetimi
- Offsite Kartuş Gönderimi
- Yedekleme Strateji ve Politikası İyileştirme Hizmetleri

### Yönetilen Hizmet Yedekleme Altyapısı

- IBM Tivoli Storage Manager destekli yedekleme altyapısı
- 10G veri transferi ve LAN-Free yedekleme desteği
- Diske ve/veya Kartuşa Yedekleme İmkanı
- Başka bir lokasyona yedekleme verilerini replike edebilme



## Yerinde veya Uzaktan Güvenlik Hizmetleri

### Hizmetler

- Acil Durumda Müdahale
- Güvenlik Olay Korelasyonu
- Sistem Güvenlik Algılama
- Güvenlik Süreci Yönetimi
- Erişim Yönetimi
- 5651 Loglama Yönetimi
- Atak Önleme Optimizasyonu
- URL Filtreleme
- IPS / IDS
- Email anti-spam ve anti-virus filtreleme

### Yönetilen Hizmet Güvenlik Altyapısı

- 10G destekli tamamen yedekli altyapı
- BT Katmanlarını Birbirinden İzole Etme (Web, Uygulama, DB, Test, vs.)
- İki seviyeli farklı vendorlara ait güvenlik duvarları



Yardım Masası Hizmetleri, Türkiye'deki 55 şubesiyle Merkezi ve/veya Yerinde Break-Fix & IMAC Hizmetleri

## Helpdesk Hizmetleri (Level 1 Destek)

- 7x24 Alternatif Dil Destekli Yardım Masası Hizmetleri

## Masaüstü Yönetim Hizmetleri

- Merkezi Teknik Destek (Level 1'den 5'e Kadar)
- Yerinde Destek Hizmetleri (Level 2 Destek)
  - ✓ Break-Fix (desktop, laptop ve printer)
  - ✓ IMAC(Install, Move, Add & Change) Hizmetleri
- Yazılım Platformu Yönetim Hizmetleri
  - ✓ İmaj Yönetimi
  - ✓ Uygulama Paketleme
  - ✓ Yazılım Dağıtım

## Masaüstü ve Uygulama Sanallaştırma

- Vendor Alternatifli Çözümler (Vmware, Citrix)
- Implementasyon ve Destek Hizmetleri



IBM Tivoli ürünleri el ile müdahale gerektirmeden sistem yönetimi ve raporlama sağlıyor

• **IBM Tivoli Sistem Yönetim Araçları:**

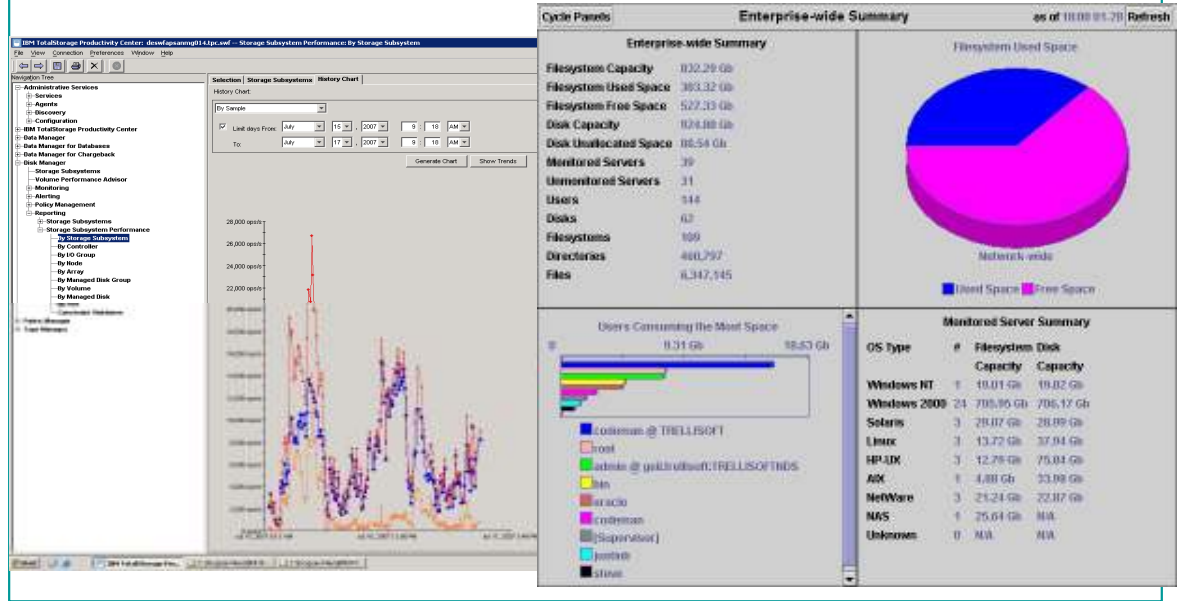
- ✓ IBM Tivoli Monitoring
- ✓ IBM Tivoli Performance Analyzer (Trend Analysis)
- ✓ IBM Tivoli Service Level Advisor
- ✓ IBM Tivoli Composite Application Manager
- ✓ IBM Tivoli Network Manager
- ✓ IBM Tivoli Storage Productivity Center
- ✓ IBM Systems Director for Hardware Monitoring
- ✓ IBM Tivoli Asset Discovery for Distributed
- ✓ IBM Tivoli Storage Manager
- ✓ IBM Tivoli Netcool Omnibus
- ✓ IBM Tivoli Netcool Impact
- ✓ IBM ISM (Integrated Service Management)
- ✓ IBM Tivoli Endpoint Manager
- ✓ IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager





ITIL tabanlı sistem ve hizmet yönetim altyapısı müşterilerin ihtiyaç ve isteklerine uygun ölçümlleme ve raporlamayı sağlıyor

- SLA Yönetimi
- Konfigurasyon Yönetimi
- Incident & Problem Yönetimi
- Değişiklik Yönetimi
- İleri Seviyede Ölçümlleme
- Deneyimli Geçiş Takımı
- Raporlama



# TEŞEKKÜRLER