

Westcon Group Meraki „add“ a Service

Introduction

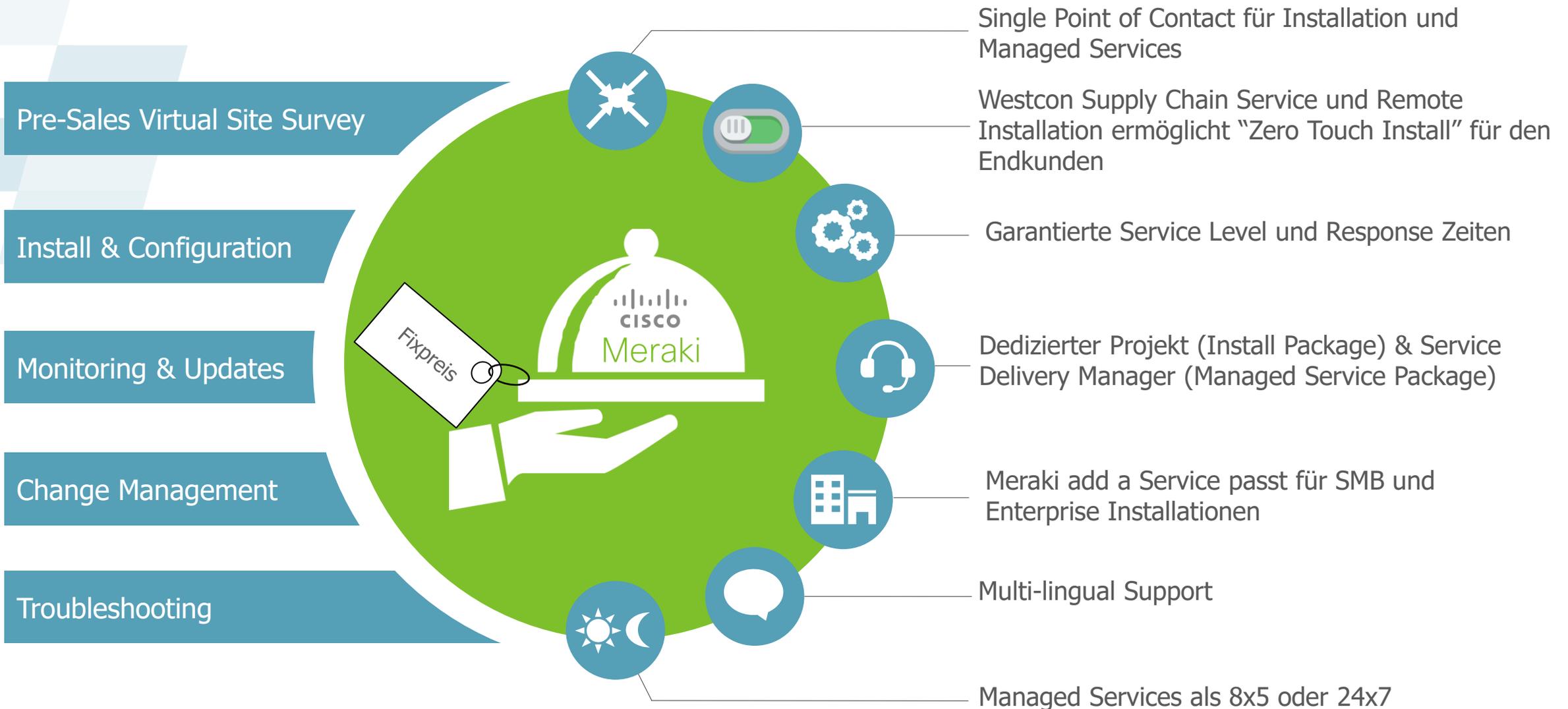


Die Westcon-Comstor Meraki "add" a Service Pakete bieten Resellern und deren Endkunden Zugang zu Fixpreis - Installations- und Managed Service Paketen.

Diese Pakete bieten im "Flatrate Design" Professional Services und Managed Services, die den kompletten Plan-Build-Run-Optimize Cycle abbilden.

- Was ist Meraki "add" a Service
- Meraki End to End Solution
- Die Meraki "add" a Service Formel
- Install
- Managed Services
- Meraki „add“ a Service SLA 's

Was ist Meraki "add" a Service?



Meraki - End to End Solution



Einfache Sachen noch etwas einfacher machen...

- ... Meraki Angebots- und Lieferphase durch Fixpreise für Partner und Endkunden vereinfachen
- ... Beschleunigung der Angebotslegung und Ausführung für alle Meraki Projekte
- ... Definierter Value für Partner und Endkunde durch feste Preise für die gesamte Laufzeit

Verfügbar für



Meraki Security Appliances



Meraki WiFi

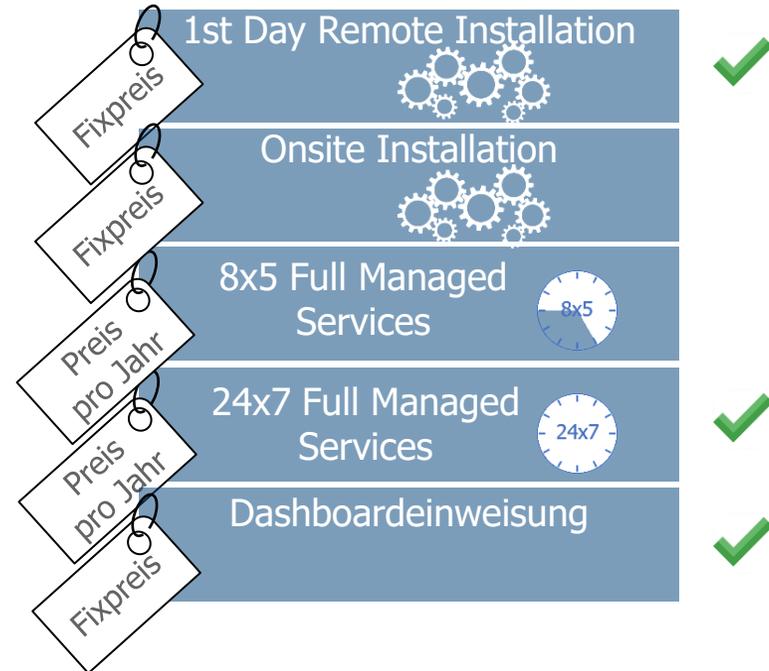


Meraki Switching

Die Meraki "add" a Service Formel



Meraki BOM



Fixpreis für Install- und Managed Service
Kalkulation anhand der Meraki Stückliste
(BOM)

Auswahl der benötigten Pakete und
diese können direkt mit den Meraki
Hardware / Lizenzen bei Westcon-
Comstor bestellt werden*

*die Hardware / Lizenzbestellung muss nicht
zusammen mit den Service Paketen erfolgen

Meraki „add“ a Service Install



1st Day
Remote
Install

- Gemeinsame Definition des **Statement of Work** in einem remote **Customer Integration Workshop** und Erstellungen eines **High- und Low Level Designs**
- **Remote Installation** der beauftragten Meraki Komponenten
- **Konfiguration aller lizenzierten Meraki Features**
- **inkl. Projektmanagement**, die Terminierung von Installationszeiten, die Überwachung des Status sowie die stetige Kommunikation
- inkl. **virtueller WiFi Survey** auf Basis von Bauplänen in der Pre-Sales Phase zur Abschätzung der benötigten Access Points
- Standard **Dokumentation**
- Optional: Onsite Installation möglich



Design



Remote Install

Meraki „add“ a Service Managed Service



**STANDARD
Managed
Services**



**ADVANCED
Managed
Services**

- **8x5 bzw. 24x7 Managed Service zum Fixpreis** inkl. aller Arbeiten, die zum Betrieb der Meraki Infrastruktur notwendig sind
- **Monitoring** – in der entsprechenden SLA werde alle beauftragten Komponenten und die angeschlossenen Systeme ge-monitort, um im Bedarfsfall aktiv zu reagieren und Ausfallzeiten zu minimieren
- **Add/Move/Changes** – Alle Änderungen, die keine neuen Komponenten oder Lizenzen benötigen, sind im Paketpreis **inkludiert**
- **Release und Updatemanagement** – Bewertung der von Meraki bereitgestellten Updates und Abschätzungen der Vorteile und Auswirkungen für die gemanagete Infrastruktur
- **License Management** – Aktive Benachrichtung über den aktuellen Lizenzstatus und eventuell aufkommenden Lizenzbedarf
- **Troubleshooting** – sofern benötigt – ist **komplett inkludiert und mit** aktiver Fehlersuche kombiniert. Ausfallzeiten werden mittels Monitoring auf ein Mindestmaß reduziert
- Bei einem Hardwareausfall steuert der Managed Services das **Hardware Replacement auf Basis des Meraki Services** und unterstützt die Ansprechpartner vor Ort
- **Setup Fee entfällt**, wenn Westcon die Meraki Infrastruktur installiert hat



Monitoring



Licence
Management



Troubleshooting



HW
Replacement



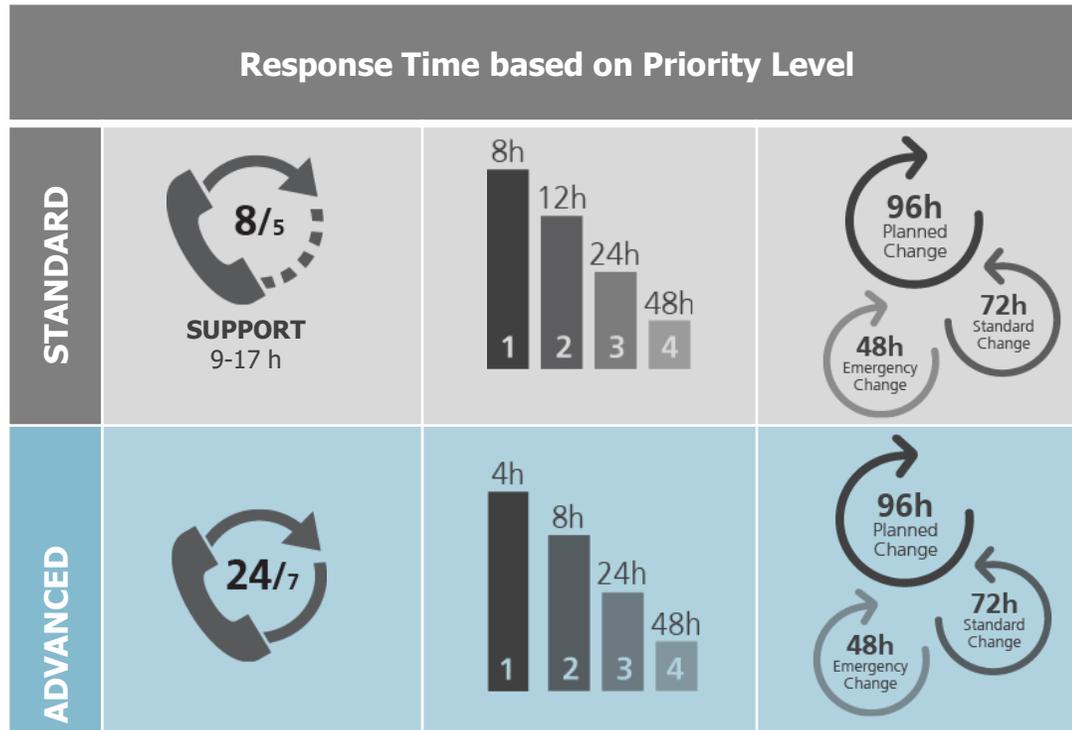
Add Move
Changes



Update
Management

Meraki „add“ a Service SLA´s

- Alle Meraki Komponenten müssen mit einer der möglichen SLA´s abgeschlossen werden
- Die Mindestlaufzeit beträgt ein Jahr und wird idealerweise an die Laufzeit der Meraki Artikel angepasst
- Ein Mix der SLA´s in einem Managed Service ist nicht möglich
- SLAs basieren auf Response Time, diese definiert den spätesten Zeitpunkt bis ein qualifizierter Engineer an dem Request arbeitet.



Priority Level	Business Impact	Description
1	Critical	Catastrophic/Network Down (>70% network down)
2	Major	Partial Outage (>30% network or business impact)
3	Medium	Component Down
4	Minor	Minor Network Impact / cosmetic defect

Die Qualifizierung eines Request findet zwischen dem Kunden und Service Desk statt. Dies geschieht innerhalb von 15min nach Ticketeröffnung.