



**Comstor**  
Delivering Results Together

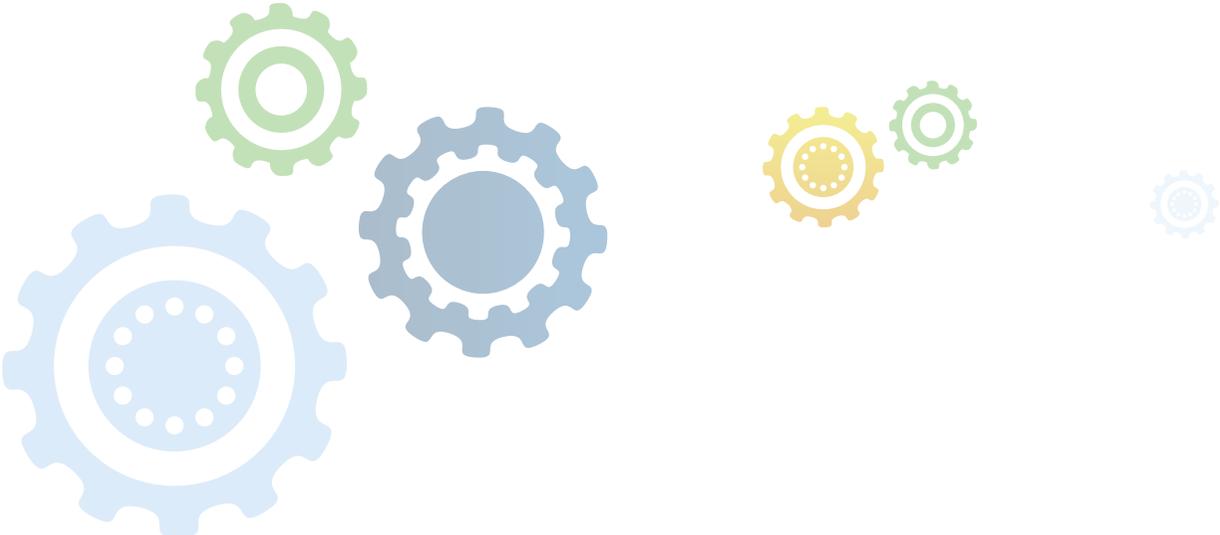
Service Solutions

Comstor Services Solutions  
*The team behind  
your team*



Services Pakete, Hotline Services  
und individuelle Services nach Maß





# Inhalt

Hotline Services ..... 4  
Business Edition 6000 Services ..... 6  
Data Center Services ..... 8  
Desaster Recovery Service ..... 10

Wireless LAN Site Survey ..... 11  
Individuelle Services ..... 12  
Services Solutions Global ..... 14





# Hotline Services

Um die vielfältigsten Kundenanforderungen optimal und individuell bedienen zu können, müssen Cisco Partner mit den neuesten IT-Trends Schritt halten.

Dazu gehört nicht nur der versierte Einsatz der verschiedenen Cisco Architekturen und umfassendes Know-how der Produkte, sondern auch starke Pre- und Post-Sales-Service-Leistungen. Meistern Sie diese komplexe Herausforderung mit den Hotline Services von Comstor Services Solutions.

Mit unserem Service Desk steht Ihnen ein kompetentes und serviceorientiertes Team zur Verfügung, das Ihr Service Team in den Bereichen Pre-Sales, Design, Implementierung und Troubleshooting für die Cisco Technologien Enterprise Networking, Collaboration und Virtualisierung unterstützt und Ihnen auf Wunsch auch 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche zur Verfügung steht.

## Die Leistungen auf einen Blick:

### PRE-SALES

Der Comstor Services Solutions Service Desk steht Ihnen für Ihre Fragen zu den Produkten von Cisco, zur Erstellung der finalen Stückliste oder zu High Level Designs gern zur Verfügung.

### IMPLEMENTIERUNG

Komplexe IT-Infrastrukturen benötigen verschiedene Kenntnisse beim Aufbau der geplanten Architekturen. Mit dem Remote Implementation Service des Comstor Services Solutions Service Desk haben Sie die Möglichkeit, Ihre Engineers vor Ort zu unterstützen oder bei Bedarf Aufgaben auszulagern.

### DESIGN

High Level und Low Level Designs bilden die Grundlage für erfolgreiche Lösungen. Der Comstor Services Solutions Service Desk unterstützt Sie bei Bedarf in jeder Design-Phase.

### TROUBLESHOOTING

Der Fehler liegt oft im Detail und die Suche und das Beheben der Ursache können vielschichtig sein. Der Comstor Services Solutions Service Desk unterstützt Ihre Engineers optimal bei der Fehlerbehebung und kann auf Wunsch auch komplexe Aufgaben vollständig übernehmen.

Entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen können Sie zwischen folgenden Hotline-Modellen wählen:

### »PAY-AS-YOU-GO HOTLINE«

#### »PAY-AS-YOU-GO HOTLINE - CLASSIC«

- Die Ticketannahme erfolgt werktags in der Zeit von 8:00 Uhr - 18:00 Uhr via Telefon oder E-Mail
- Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand

#### »PAY-AS-YOU-GO HOTLINE - PREMIUM« - 12 MONATE

- Die Ticketannahme erfolgt werktags in der Zeit von 8:00 Uhr - 18:00 Uhr via Telefon oder E-Mail
- Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand, zzgl. einer monatlichen Bereitstellungsgebühr
- Garantierter Beginn der Ticketbearbeitung zum nächsten Arbeitstag

#### »PAY-AS-YOU-GO HOTLINE - 24/7« - 12 MONATE

- Die Ticketannahme erfolgt 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche via Telefon oder E-Mail
- Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand, zzgl. einer monatlichen Bereitstellungsgebühr
- Garantierter Beginn der Ticketbearbeitung nach 4 Stunden

### »PER-INCIDENT HOTLINE«

#### »PER-INCIDENT HOTLINE« - SINGLE TECHNOLOGY

- Das Paket enthält die Bearbeitung von 12 Incidents für die von Ihnen im Vorfeld definierte Cisco Technologie
- Die Ticketannahme erfolgt werktags in der Zeit von 8:00 Uhr - 18:00 Uhr via Telefon oder E-Mail

#### »24/7 PER-INCIDENT HOTLINE« - SINGLE TECHNOLOGY

- Das Paket enthält die Bearbeitung von 12 Incidents für die von Ihnen im Vorfeld definierte Cisco Technologie
- Die Ticketannahme erfolgt 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche via Telefon oder E-Mail
- Garantierte Ticketbearbeitung nach 4 Stunden

#### »PER-INCIDENT HOTLINE« - MULTI TECHNOLOGY

- Das Paket enthält die Bearbeitung von 12 Incidents für alle Cisco Technologien
- Die Ticketannahme erfolgt werktags in der Zeit von 8:00 Uhr - 18:00 Uhr via Telefon oder E-Mail

#### »24/7 PER-INCIDENT HOTLINE« - MULTI TECHNOLOGY

- Das Paket enthält die Bearbeitung von 12 Incidents für alle Cisco Technologien
- Die Ticketannahme erfolgt 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche via Telefon oder E-Mail
- Garantierter Beginn der Ticketbearbeitung nach 4 Stunden



# Business Edition 6000 Services

## »BUSINESS EDITION 6000 IMPLEMENTIERUNGS-SUPPORT«

Die Business Edition 6000 von Cisco ist die optimale Lösung für die Vernetzung von Sprach- und Video-Kommunikation in Unternehmen. Konsolidiert in einer virtualisierten Plattform, unterstützt sie bis zu 1000 Benutzer, 50 Standorte und 100 Contact-Center-Anwender gleichzeitig und stellt so eine komplette End-To-End-Collaboration Lösung dar, die allen Benutzern im Unternehmen ein effizientes Arbeiten auf jedem Endgerät und von jedem Standort ermöglicht.

Für eine reibungslose Installation buchen Sie den »Business Edition 6000 Implementierungs-Support«. Unser kompetentes Services Solutions Team unterstützt Sie gern vor Ort bei der Installation einer optimierten Basis-Installation.

## LEISTUNGEN DES »BUSINESS EDITION 6000 IMPLEMENTIERUNGS-SUPPORT« AUF EINEN BLICK:

Vor-Ort-Installation einer optimierten Basis-Installation der Business Edition 6000 für bis zu 150 Anwender mit folgenden Komponenten:

- 1x Cisco Unified Communications Manager 10.X (Call Control)
- 1x Cisco Unity Connection 10.X (Unified Messaging)
- 1x Cisco Unified IM & P 10.X (IM & Presence)
- 1x Cisco Integrated Service Router (PSTN oder SIP-Anbindung)
- 1x Cisco UCS BE6K (SD oder HD)

Ein Qualifizierungsworkshop, der via Cisco Webex für bis zu 150 User an einem Standort durchgeführt wird, der User-zu-Endgeräte-Ratio beträgt jedoch max. 1,5

2 Manntage-Installation

Projektmanagement und definierte Dokumentation

1 Manntag Go-Live-Cover

## »BUSINESS EDITION 6000 HANDS-ON WORKSHOP«

Lernen Sie alle Vorzüge der Business Edition 6000 kennen und nutzen Sie den interaktiven »Business Edition 6000 Hands-On Workshop« als optimalen Einstieg zum Umgang mit der Business Edition 6000. Im Rahmen dieses Workshops steht Ihnen einer unserer kompetenten Service Engineers einen ganzen Tag lang zur Verfügung und zeigt Ihnen vor Ort nützliche Tipps und Tricks bei Einrichtung und Nutzung und beantwortet all Ihre Fragen rund um die Business Edition 6000.

### LEISTUNGEN DES »BUSINESS EDITION 6000 HANDS-ON WORKSHOP« AUF EINEN BLICK:

Einrichtung und Grundinstallation des Business Edition 6000 UCS Servers für Standard Telefonie Features (CUCM sowie Cisco Unity Connection)

Sizing von bis zu 5 Endgeräten, z.B. 1x Jabber für Windows (Phone-Mode, keine IM & P-Möglichkeit), 3x Cisco IP Phone und 1x Cisco ATA sowie Einrichtung einer Mailbox

Anbindung eines Active-Directory-Verzeichnisses

Einrichtung eines Basis Dialplan/Flat Dial Plan inkl. e.164 Nummern, PSTN Gateway (nur via ISDN-Anbindung) sowie eine Line pro IP Phone (keine Shared Lines)



# Data Center Services

## »UCS MINI IMPLEMENTIERUNGS-SUPPORT«

Das Unified Computing System Mini (UCS Mini) von Cisco ist die optimale Komplettlösung für alle Kunden, die trotz eines geringeren Serverbedarfs nicht auf die hervorragenden Managementfunktionen von UCS Manager verzichten möchten.

So bietet das Unified Computing System Mini kompakte, einfach bereitzustellende Server-, Storage- und 10-Gigabit-Netzwerkfunktionen und darüber hinaus immense Vorteile im Hinblick auf Benutzerfreundlichkeit und Kosteneinsparungen. Für eine reibungslose Installation buchen Sie den »UCS Mini Implementierungs-Support«. Unser erfahrenes Services Solutions Team unterstützt Sie gern vor Ort bei der Assemblierung sowie der Installation des Unified Computing Systems Mini.

### LEISTUNGEN DES »UCS MINI IMPLEMENTIERUNGS-SUPPORT« AUF EINEN BLICK:

- Assemblierung vorab oder Vor-Ort der Komponenten: Chassis, Fabric Interconnects und 2 – 4 Blade Server
- Konfigurationen des UCS Manager Version 3.0
- Ein Designworkshop der für die Installation notwendigen Rahmenparameter definiert (Qualitätssicherung und Vorbereitung) – Durchführung per Webex
- 2 Manntage-Installation Vor-Ort
- Projektmanagement und definierte Dokumentation
- Optional - 1 Manntag Go-Live-Cover

## »FLEXPOD-INTEGRATIONSSERVICE«

Komplexe und unflexible Data Center stellen IT-Abteilungen vor enorme Herausforderungen. Die wachsende Zahl an Server-Silos, Storage- und Netzwerkressourcen, Management Tools und Betriebsprozessen steigert sowohl die Ineffizienz als auch die Kosten. Durch die Zusammenführung von Infrastruktursilos in der konvergenten und virtualisierten Umgebung des FlexPod™ erzielen Kunden nicht nur entscheidende finanzielle sowie betriebliche Vorteile sondern erhalten von Anfang an eine termingerechte, wiederholbare und einheitliche Bereitstellung ihrer Data Center Lösung.

Für die Implementierung der spezifischen FlexPod Lösung Ihrer Kunden, haben Sie die Möglichkeit den »FlexPod-Integrationsservice« als optionale Serviceleistung zu beziehen. Der »FlexPod-Integrationsservice« umfasst die Bereitstellung von Cisco UCS und Nexus, sowie NetApp FAS-Storage mit Data ONTAP.

Alle Komponenten sind vorinstalliert und werden vollständig integriert, konfiguriert und getestet in Racks geliefert, so dass Sie Ihren Kunden eine bereits im Vorfeld validierte Data Center-Komplettlösung anbieten und so die Angebotserstellung, den Weiterverkauf und die Bestellung maßgeblich vereinfachen können.

## LEISTUNGEN DES »FLEXPOD-INTEGRATIONSSERVICE« AUF EINEN BLICK

Konfiguration einer grundlegenden Integration von Cisco UCS und Nexus mit NetApp FAS sowie allen In-Band- und Out-of-Band-Verwaltungsnetzwerken

Installation aller Cisco- und NetApp-Lizenzen

Installation aller Komponenten in speziellen 42 HE-Racks mit stoßdämpfenden Paletten

Verkabelung aller Anschlüsse innerhalb des Racks. Kabel für die Verbindung verschiedener Schränke werden an einem Ende angeschlossen und verbleiben aufgewickelt im Rack, damit sie bei Lieferung am jeweils anderen Schrank angeschlossen werden können. Der Anschlusspunkt wird auf jedem Kabel angegeben

Bereitstellung eines Übersichtsdiagramms für die Verkabelung

Ausarbeitung der Geräteanordnung in der Vorbereitungsphase, um die optimale Verteilung des Stromverbrauchs und des Gewichts über alle Racks hinweg zu gewährleisten



# Desaster Recovery Service

Der Cisco Unified Communications Manager (CUCM) bildet das Herzstück einer jeden IP-Telefonanlage.

So dient die Software nicht nur der Anrufsignalisierung und Bereitstellung von Sprach-, Video- und Datendiensten, sondern ist darüber hinaus auch das zentrale Bindeglied für Internet Services und Funktionen für unternehmensweite Telefonie-Anwendungen.

Ein Ausfall des Cisco Unified Communications Managers (CUCM) hätte somit erhebliche Datenverluste und Aufwendungen zur Folge. Bereiten Sie Ihre Kunden mit dem »Desaster Recovery Service« von Comstor Services Solutions für diesen Ernstfall vor.

## LEISTUNGEN DES »DESASTER RECOVERY SERVICE« AUF EINEN BLICK:

Überwachtes Backup – wir informieren Sie oder Ihren Endkunden proaktiv, wenn ein Backup nicht funktioniert hat

Tägliches Backup, sowie Aufbewahrung verschiedener historischer Backups

Verschlüsselte Übertragung (SFTP) in unser Rechenzentrum

Einfache Konfiguration durch die Nutzung des Original Cisco Backup Services für Unified Communications Manager

Keine zusätzliche Hard- oder Software beim Kunden notwendig

# Wireless LAN Site Survey

Drahtlose Netzwerktechnologien, insbesondere lokale drahtlose Netze wie das WLAN (Wireless Local Area Network), sind mittlerweile selbstverständlich und aus Unternehmen nicht mehr wegzudenken.

Um eine verlässliche und sichere Nutzung der gewünschten Anwendungen mit der bestmöglichen Wireless-LAN-Abdeckung einer Lokation zu gewährleisten, ist bei der Planung, Optimierung oder Erweiterung von Wireless-LAN-Netzwerken eine qualifizierte Beurteilung der Funkausbreitung in den räumlichen Gegebenheiten unentbehrlich.

Mit dem »Wireless LAN Site Survey« von Comstor Services Solutions gelingt dies nun spielend. Unser erfahrenes Services Solutions Team prüft mithilfe modernster Vermessungs-Software die Signalstärke und Qualität der Funkumgebung, identifiziert mögliche Störquellen und ermittelt die optimale Anzahl sowie die ideale Positionierung der erforderlichen Access Points.

## DIE LEISTUNGEN DES »WIRELESS LAN SITE SURVEYS« AUF EINEN BLICK:

- Abklärung der Anforderungen und Ausleuchtungsvorgaben
- Aktive Messungen in verschiedenen Frequenzbereichen
- Empfehlungen für eine effektive und kosteneffiziente Wireless-LAN-Installation
- Ausführliche Dokumentation mit detaillierter Darstellung der Messergebnisse
- Aufwandsabschätzung für die Installation der Wireless-LAN-Infrastruktur

Zusätzlich bieten wir Ihnen die Möglichkeit einer »Wireless LAN Simulation«. So können anhand der gewünschten Anforderungen, des Grundrisses und gebäudespezifischer Parameter sowie mithilfe einer speziellen Software neue Wireless-LAN-Netzwerke oder Änderungen und ihre Auswirkungen innerhalb bestehender Wireless-LAN-Netzwerke einfach simuliert werden. Nutzen Sie diesen Service als Ergänzung zu der »Wireless LAN Site Survey« und um Planungen noch effektiver und kosteneffizienter zu gestalten.





# Individuelle Services

Um Kunden Mehrwerte zu bieten, sich von Wettbewerbern abzusetzen und Businessmöglichkeiten optimal nutzen zu können, müssen Cisco Partner mit den neuesten IT-Trends Schritt halten.

Dazu gehört nicht nur der versierte Einsatz der verschiedenen Cisco Architekturen und umfassendes Know-how der Produkte, sondern auch starke Pre- und Post-Sales-Service-Leistungen. Mit den »Individuellen Services« von Comstor Services Solutions haben Sie jetzt die Möglichkeit, Ihre eigenen Dienstleistungen zu ergänzen, neue Geschäftsfelder zu erschließen und Ihren Kunden erstklassigen Support zu bieten.

Unser erfahrenes und kompetentes Comstor Services Solutions Team unterstützt Sie in folgenden Bereichen:

<b>Schulung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partner Enablement</li><li>• Technische Trainings</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Executive Relevance Selling "ERS"</li><li>• Individuelle-, Vorort- sowie Online Trainings</li></ul>
<b>Planung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bid Support</li><li>• Pre-Sales Support</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proof of Concepts</li><li>• Labs Management</li></ul>
<b>Implementierung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onsite Professional Services</li><li>• Design und Implementierung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Remote Professional Services</li><li>• Kontinuierliche Professional Services</li></ul>
<b>Bereitstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Basis und Advanced Staging</li><li>• Konfiguration</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hardware Austausch</li><li>• Projekt Vorbereitung</li></ul>
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1st und 2nd Level 24x7 Support</li><li>• NOC / SOC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Remote Management</li><li>• Online Monitoring</li></ul>

Die individuellen Services stehen Ihnen für folgende Cisco Architekturen zur Verfügung:

### ENTERPRISE NETWORKING

Cisco Access Points und Bridges, Cisco Wireless LAN Controller (Mobility)  
Wireless LAN Management (Cisco WLSE, WCS, MDM)  
Cisco Prime  
Catalyst Series & Router Series  
Unified Access

### COLLABORATION

Cisco Unified Communication Manager / Business Edition 6000  
Cisco Unified Communication Manager Express und Survivable Remote Site Telephony (SRST)  
Cisco Unity, Unity Connection und Unity Express  
Cisco Unified Presence Server  
Cisco Unified Mobility Advantage  
Unified Contact Centre Express und Enterprise  
Cisco Unified Customer Voice Portal und IPIVR  
Software-Entwicklung und -Anpassung für Cisco UC (basierend auf JTAPI und AXL)  
Sonstige Applikationen von weiteren 3rd-Party-Herstellern

### SECURITY

ASA, FWSM  
ISE  
VPN Concentrator, Catalyst VPN Module  
Clean Access (CCA)  
IDS / IPS  
ACS

### ADVANCED TECHNOLOGIES UND DATA CENTER

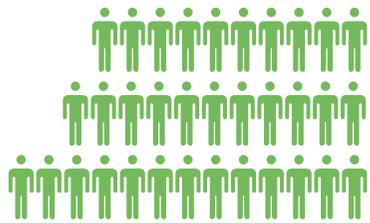
Wide Area Application Services (WAAS Appliance und Network Modules)  
Cisco UCS C Series und B Series  
Cisco Nexus  
Cisco SAN Switching  
Content Switching  
Application Control Engine

### CISCO CLOUD SOLUTIONS

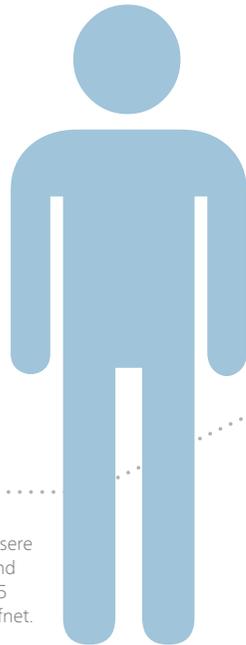
Voice und Video Cloud Management  
Meraki  
CDN Connections

# Services Solutions Global

**343** ERFAHRENE INGENIEURE



Wir sind der Vertrieb mit dem größten Team an bestens ausgebildeten Ingenieuren. Und das macht uns stolz.



## ZERTIFIKATE

Für uns zählt nicht nur Quantität, sondern auch Qualität. Unsere Ingenieure sind bereit für die nächste IT-Generation.



**2.175**

**9** GLOBALE SUPPORT-CENTER

IT schläft nicht. Unsere Support-Center sind 24 Stunden an 365 Tagen für Sie geöffnet.



WORKSHOP  
TEILNEHMER  
IN 2014

**7.302**

Wir bilden Ihre Mitarbeiter aus, um IT verständlich zu machen.



**68**

## TRAININGSRÄUME

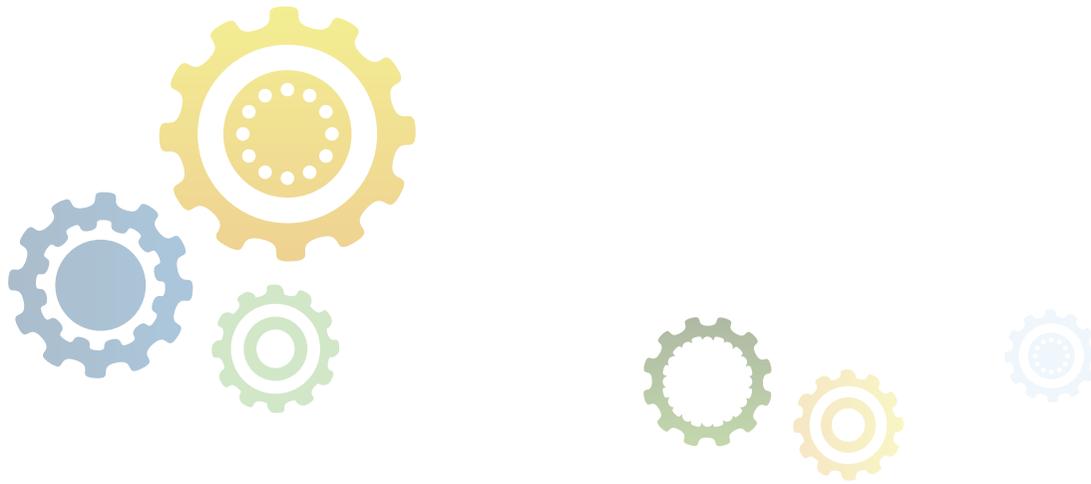
Unsere Trainingslokationen können auf der ganzen Welt gebucht werden. Wir sind auf jedem Kontinent vertreten.

Bereit für Globalisierung

## OFFIZIELLE SPRACHEN

**9**





Weiterführende Informationen zu unseren Services erhalten Sie von:

**COMSTOR SERVICES SOLUTIONS TEAM**

Telefon: +49 30 – 346 03 550  
E-Mail: [support@comstor.de](mailto:support@comstor.de)

**COMSTOR SALES TEAM**

Telefon: +49 30 – 346 03 300  
E-Mail: [sales@comstor.de](mailto:sales@comstor.de)

