xantaro
connecting the world.

XANTARO MAINTENANCE SERVICES

XCARE PORTFOLIO

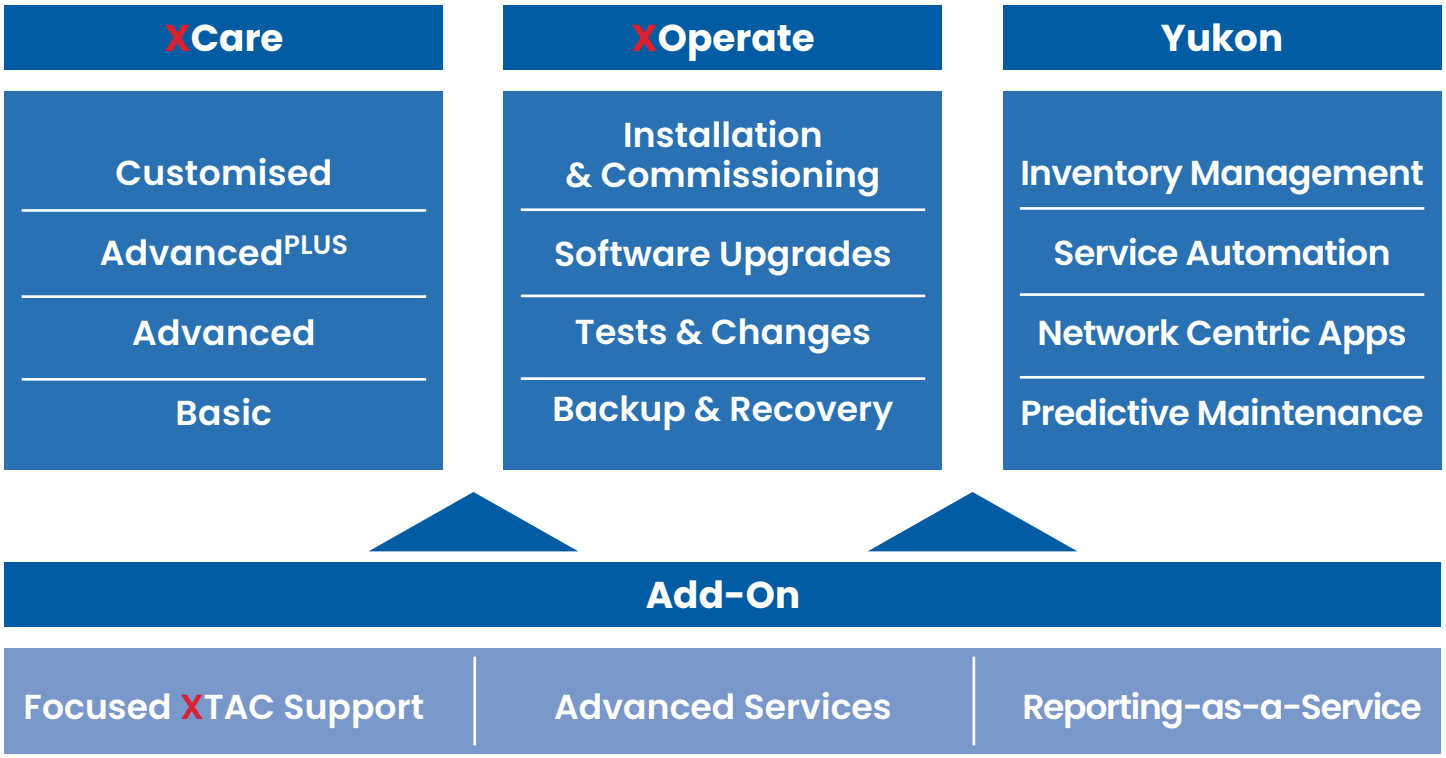
IM ÜBERBLICK:

XANTARO MAINTENANCE & OPERATIONAL SERVICES

- **XCARE**
  umfasst alle Xantaro Wartungsleistungen in Abhängigkeit des vereinbarten Service-Levels. Das Portfolio reicht dabei vom einfachen Reparaturservice über den Vorabaustausch bis zur Lagerung von Ersatzteilen und der Unterstützung vor Ort mit minimalen Antrittszeiten.

- **XOPERATE**
  unterstützt im Netzbetrieb. Xantaro übernimmt z.B. die Umsetzung von Changes wie Konfigurationsänderung, Updates etc., Test von Software-Upgrades, Netzwerkanalysen, Installation und Commissioning neuer Netzwerkelemente sowie Integrations- und Projekt-Management.

- **YUKON**
  – die Xantaro-Service-Engine ermöglicht hersteller- und technologieübergreifendes Netzwerk- und Service-Management und sorgt als zentrale Plattform für mehr Transparenz in komplexen, heterogenen Netzwerkinfrastrukturen.



ADD-ONs – Zusätzliche Optionen erweitern die Vertragsleistungen jeder Kategorie: Fokussierter Support durch das XTAC, Advanced Services als Ergänzung der Wartungsleistung um proaktive Unterstützung oder Reporting-Services basierend auf dem Einsatz der Xantaro-Service-Engine sind Zusatzleistungen zur Sicherung des zuverlässigen Netzwerkbetriebs.

Xantaro Deutschland GmbH
info@xantaro.net | www.xantaro.net

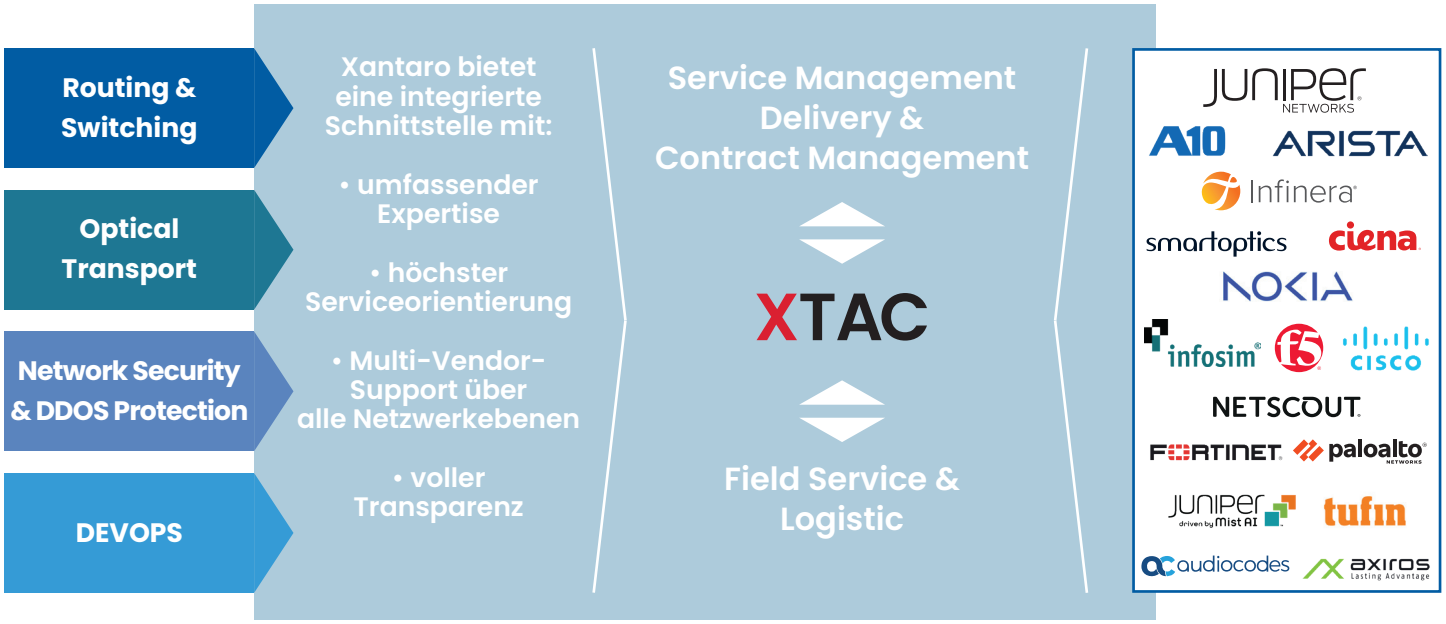
xantaro
connecting the world.

XCARE:

EIN ZENTRALER ANSPRECHPARTNER

FÜR ALLE TECHNOLOGIEN UND HERSTELLER

Xantaro ist als Service-Integrator spezialisiert auf Netzwerktechnologien und Software-Lösungen für Carrier und Service-Provider, Hosting- und Cloud-Dienstanbieter sowie für Betreiber von Rechenzentren und Campus-Netzen. Unter dem Leitsatz „VISIBILITY – AUTOMATION – DEFENCE“ unterstützen wir unsere Kunden herstellerübergreifend mit einem umfassenden Technologie- und Service-Portfolio rund um Entwicklung, Umsetzung und den zuverlässigen Betrieb zukunftsfähiger Netzwerke und Infrastrukturen.



Der Bereich Maintenance Services liefert mit XCare, XOperate und Yukon, unserer eigens entwickelten Service-Engine, Module für Wartung und Betrieb von Netzwerk-Infrastrukturen mit Optionen von einfachen Basisdiensten bis hin zu maßgeschneiderten Services.

XCare umfasst standardisierte sowie individualisierte Wartungsleistungen für die eingesetzten Komponenten und Lösungen. Der Vorteil: Xantaro ist für seine Kunden der „Single-Point-of-Contact“ gegenüber allen Technologiepartnern.

Geprägt werden die Xantaro-Wartungsleistungen durch das Xantaro Technical Assistance Center (XTAC) als zentrale Schnittstelle für technischen Support, durch dediziertes Service Management sowie Service Delivery & Contract Management und Field-Service & Logistik.

Mit langjähriger Erfahrung rund um die Wartung hochperformanter Netze sorgen die Teams routiniert für professionelles Vertragsmanagement und High-Touch-Support zur Sicherstellung von Leistung und Verfügbarkeit des Netzwerks.

Xantaro Deutschland GmbH
info@xantaro.net | www.xantaro.net

xantaro
connecting the world.

DIE BUILDING BLOCKS:
HÖCHSTE SERVICEORIENTIERUNG IN ALLEN PHASEN

• SERVICE MANAGEMENT

Zur Begleitung aller vertragsgebundenen Leistungen hat Xantaro das Service Management etabliert. Das Konzept basiert auf ITIL-Best-Practices mit definierten Prozessen, Funktionen und Methoden, durch welche die zuverlässige Erfüllung der Services, die kontinuierliche Optimierung hinsichtlich Qualität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit sowie die bestmögliche Unterstützung des Netzbetriebs sichergestellt werden. Zudem ist Xantaro im Rahmen der Norm für Qualitätsmanagement der International Standardization Organization (ISO) nach ISO 9001:2008 zertifiziert.

Im XCare-Kontext verantwortet das **Service Management**:
- die Einhaltung der Verträge und Service-Level-Agreements (SLAs)
- die Analyse und Implementierung optimierter Abläufe
- die Durchführung von Service-Review-Meetings zur Besprechung von Service-Auswertungen und -Optimierung
- die Eskalationsunterstützung im Störungsfall durch Sicherstellung aller notwendigen Maßnahmen und Ressourcen

• SERVICE DELIVERY & CONTRACT MANAGEMENT

Mit europaweiten Service-Lagern und weltweiten Service-Partnerschaften ermöglicht Xantaro den Hardware-Austausch mit Ankunftszeiten bis zu drei Stunden. Das Team der **Service Delivery** übernimmt dazu Konzept und Planung des jeweiligen Poolings sowie Administration und Optimierung des Equipments.

Mit dem **Contract Management** unterstützt Xantaro Kunden darüber hinaus proaktiv mit Informationen bei bevorstehendem Ablauf von Verträgen und Optionen zur direkten Verlängerung. Zudem können zur Optimierung bestehende Verträge konsolidiert und zusätzliche Hardware in Xantaro-Wartungsverträge übernommen werden.

• XANTARO TECHNICAL ASSISTANCE CENTER (XTAC)

Das XTAC ist die zentrale Schnittstelle für alle technikbezogenen Themen rund um Xantaro-Produkte und -Lösungen. Dedizierte Engineers bilden das Team und leisten mit langjähriger Erfahrung in der Entstörung komplexer Multi-Vendor-Umgebungen 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr High-Touch-Support.

Im Störungsfall übernimmt das XTAC die Kommunikation auf Augenhöhe und stimmt die Lösungsmöglichkeiten mit dem Kunden direkt ab. Die professionelle und zügige Bearbeitung sichert dabei ein Ticketsystem, über das automatische Eskalationsprozesse entsprechend der Priorität einer Störung greifen – bis alle beeinträchtigten Dienste wieder vollständig hergestellt sind.

Entsprechend der im Wartungsvertrag festgelegten Leistung koordiniert das XTAC zudem die **Logistik** und den **Field-Service** – beispielsweise zur fachgerechten RMA-Abwicklung oder zur Deinstallation defekter Systeme und Implementierung von Austauschkomponenten durch geschulte Engineers im Vor-Ort-Einsatz.

XCARE BASIC

XCare Basic liefert die Grundbestandteile der Xantaro-Wartungsleistung: den Support durch das XTAC im Störungsfall und die Bereitstellung von Software-Updates (gemäß Hersteller-Lizenzvereinbarung). Darüber hinaus unterscheiden sich die zwei Alternativen im Hinblick auf den Hardware-Austausch.

Innerhalb XCare Basic unterliegen die Komponenten der Standard-Produktgewährleistung des Herstellers. Ein defektes Gerät wird nach Rücksendung an Xantaro entsprechend des Service-Level-Agreements (SLA) des Herstellers repariert oder ersetzt.

Das zusätzliche BringIn-Modul ergänzt XCare Basic um den „Hardware Repair Service". Dieser verlängert die Standard-gewährleistung und beschleunigt die Reparatur und Rücksendung bzw. Ersatzteillieferung.

	XTAC	Software Update Delivery	Hardware Delivery	Arrival	FSE – Onsite Service	Customer Portal
Basic	24/7	✓	Vendor Warranty	Vendor SLA		✓
Basic Bringin	24/7	✓	Hardware Repair Service	Vendor SLA		✓

XCARE ADVANCED

Das Service-Level XCare Advanced erweitert durch „Advance Replacement" die XCare-Basic-Alternativen um den Vorab-Austausch defekter Komponenten. Europaweit stehen verschiedene Module mit einer Ankunftszeit von bis zu drei Stunden zur Auswahl.

	XTAC	Software Update Delivery	Hardware Delivery	Arrival	FSE – Onsite Service	Customer Portal
ADVANCED 6BD / NBD Shipment	24/7	✓	Advance Replacement	Shipment within 6 / Next Business Day(s)		✓
ADVANCED 5BD / 3BD / 2BD	24/7	✓	Advance Replacement	5 / 3 / 2 Business Days		✓
ADVANCED NBD	24/7	✓	Advance Replacement	Next Business Day		✓
ADVANCED SD4h / SD3h	24/7	✓	Advance Replacement	Same Day – 4 Hours / 3 Hours		✓

XCARE ADVANCED^{PLUS}

XCare Advanced^{PLUS} ergänzt die Varianten innerhalb XCare Advanced durch den Vor-Ort-Einsatz eines Field-Service-Engineers (FSE). Organisiert und koordiniert durch das XTAC, übernimmt dieser im Störungsfall den Austausch defekter Komponenten.

	XTAC	Software Update Delivery	Hardware Delivery	Arrival	FSE – Onsite Service	Customer Portal
Advanced^{PLUS} 5BD / 3BD / 2BD	24/7	✓	Advance Replacement	5 / 3 / 2 Business Days	5 / 3 / 2 Business Days	✓
Advanced^{PLUS} NBD	24/7	✓	Advance Replacement	Next Business Day	Next Business Day	✓
Advanced^{PLUS} SD4h / SD3h	24/7	✓	Advance Replacement	Same Day – 4 Hours / 3 Hours	Same Day – 4 Hours / 3 Hours	✓

XCARE – CUSTOMISED

Neben den standardisierten Leistungspaketen besteht auch die Möglichkeit, den XCare-Wartungsvertrag flexibel zu gestalten. Durch Kombination der Optionen zu individuellen Paketen wird der Support-Service dabei auf die speziellen Anforderungen des Kunden zugeschnitten.

XTAC	Software Update Delivery	Hardware Delivery	Arrival	FSE – Onsite Service	FSE – Onsite Service
24/7	24/7	• Vendor Warranty • Hardware Repair Service • Advance Replacement	• Vendor SLA • 6 Business Days Shipment • Next Business Day Shipment • 5 Business Days • 3 Business Days • 2 Business Days • Next Business Day • Same Day up to 4h • Same Day up to 3h	yes / no	yes / no

ADD-ON SERVICES

• FOCUSED XTAC SUPPORT

Für eine optimale Abwicklung aller Prozesse im Störungsfall ist ein Ende-zu-Ende-Blick wichtig. Insbesondere bei der Entstörung von Multi-Vendor-Szenarien ist die Kenntnis des Zusammenspiels verschiedener Technologien und Hersteller entscheidend. Mit der Option des **Focused XTAC** Supports bietet Xantaro zusätzliche Sicherheit: Ein XTAC-Engineer wird individuell auf das Kundennetzwerk geschult und leistet fortan den fokussierten Support.

DETAILS & BENEFITS:

- fokussierter Support mit ganzheitlicher Netzkenntnis und Verständnis von Problem und Auswirkung
- kundenspezifische Dokumentation
- Replikation & Analyse von Fehlerbildern im XT³Lab

optional:

- regelmäßige Workshops
- autonomes Sammeln der Daten zur Fehlerbehebung
- Einsatz eines designierten Service-Managers

• XOPERATE

Zur Weiterentwicklung des Netzes und Implementierung neuer Dienste bietet Xantaro XCare-Kunden mit den **Advanced Services** Bausteine für den proaktiven Support. Das Leistungsspektrum umfasst die Software-Empfehlung zur Qualitätssicherung von Upgrades, die Beratung bei Optimierung und Erweiterung des Netzwerks im Vier-Augen-Prinzip sowie präventive und automatisierte Wartung.

DETAILS & BENEFITS:

Proaktive Zusatzleistungen jeweils ergänzend zu den Wartungsleistungen eines XCare-Vertrags sind

- Support Automation
- Software Recommendation
- Proactive Notification
- Change Review
- Feature Analysis

• YUKON

Basierend auf dem Einsatz von Yukon, der Xantaro-Service-Engine, im Kundennetz bietet Xantaro dedizierte Reporting-Services zur Optimierung und Sicherstellung des zuverlässigen Netzbetriebs und Vereinfachung des Troubleshootings. Mit dem **XCare End-of-Life-Reporting** übernimmt Xantaro die Analyse des Lebenszyklus aller unter XCare-Wartung stehender Komponenten. Service-Stepdowns wie End-of-Life, End-of-Service etc. werden in einem ausführlichen Report nachvollziehbar aufbereitet und dadurch resultierender Handlungsbedarf einfach erkennbar.
Weitere Infos unter: www.xantaro.net/yukon

DETAILS & BENEFITS:

- Inventarisierung durch Yukon und Bewertung des Inventar-Status anhand von Herstellerinformationen
- Reporting im vereinbarten Zyklus
- reduzierte operative Aufwände im Life-Cycle-Management
- rechtzeitige Planung von Projekten zum Austausch von Hardware
- Sicherstellung des Betriebs durch vom Hersteller unterstütze Software

xantaro
connecting the world.

KONTAKT:

Xantaro Deutschland GmbH
info@xantaro.net
www.xantaro.net

Xantaro Hamburg
+49 (0)40 413498-0

Xantaro Köln
+49 (0)221 355586-0

Xantaro Frankfurt
+49 (0)69 2443714-0

Xantaro München
+49 (0)89 1891713-0

Xantaro London
+44 (0)20 3795 2348

„Xantaro ist seit mehreren Jahren unser Wartungspartner im Bereich Juniper-Hardware. Die Zusammenarbeit mit dem XTAC – Xantaros Technical Assistance Center – erweist sich im Tagesgeschäft als äußerst zuverlässig und mehrwertbringend. Es überzeugt gleichermaßen durch Netzkenntnis und effektive Kommunikation mit Herstellern, was die Lösungs- und Wiederherstellungszeiten minimiert.

Ich sehe das XTAC als zuverlässige Ergänzung unserer eigenen Teams. Zeitnahe Reaktion, das Verständnis von Problem und Business-Impact und der verantwortungsvolle Umgang ermöglicht es meinen Mitarbeitern, sich auf andere wesentliche Aufgaben wie den Betrieb und die Konfiguration der Vodafone IP-Netze zu konzentrieren. Hier arbeiten Netzwerker mit Netzwerkern und das zeigt sich in den Ergebnissen."

Michael Tanz, Head of Data Network Connectivity & Security – TON, Vodafone GmbH