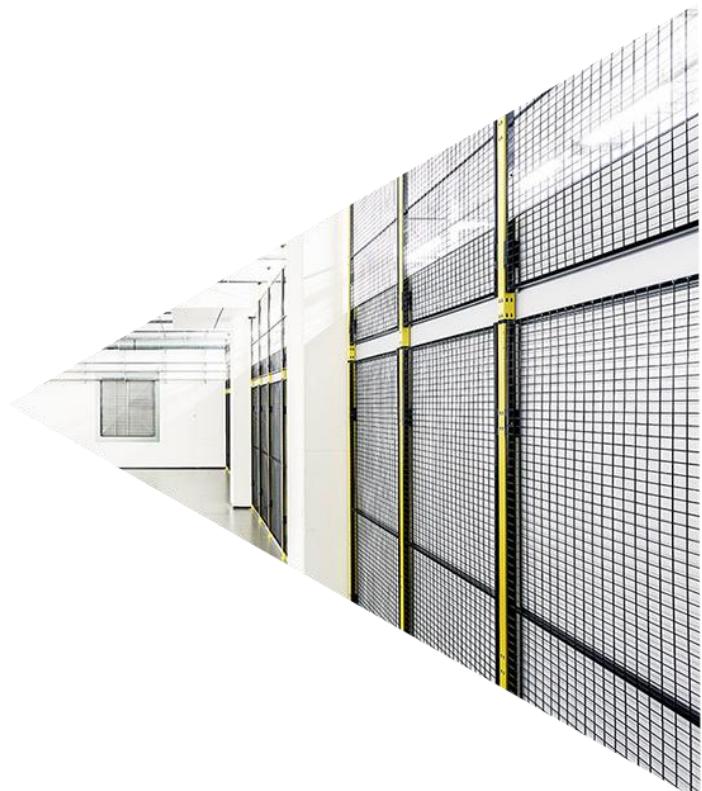


# Hands-on

## Service Description



### **BESCHREIBUNG:**

Service Description über das Managed Service Portfolio der TelemaxX Telekommunikation GmbH

## Service Beschreibung

Attribut	Beschreibung
Service ID	3013_1
Service	Hands-on
SLA-Dokument	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Service Level Agreement Managed Service</li> </ul>
Serviceklasse	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hands-on - Tape           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ monatlich</li> <li>○ wöchentlich</li> </ul> </li> <li>▪ Hands-On - Service</li> </ul>
Zusammenfassung	Das TelemaxX Managed Service Portfolio bietet umfassende Lösungen, um eine sichere und reibungslose IT-Infrastruktur zu gewährleisten.
Ort der Leistungs'erbringung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TelemaxX Rechenzentren</li> </ul>
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Leistungsumfang Hands-on Tape monatlich:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planmäßiger Bänderwechsel: Mo.–Fr.: zwischen 9:00 Uhr - 16:00 Uhr an Arbeitstagen</li> <li>○ Ein monatlicher Bänderwechsel inklusive</li> <li>○ Die Bänder werden im Tresor eines anderen Rechenzentrums-Brandabschnitt eingelagert           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einlagerung von Wochen, Monats und Jahresbackups</li> <li>▪ Einlagerung der Jahresbackups bis zu 10 Jahre</li> </ul> </li> <li>○ Anzahl der Bänder pro Bandwechsel: max. 25 Tapes</li> <li>○ Transport der Bänder erfolgt in einer abschließbaren Transportbox</li> <li>○ Erstellung eines Protokolls bei Übernahme bzw. Übergabe der Bänder           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Übergabe, durch Abholung, bei Vertragsende</li> </ul> </li> <li>○ Dokumentation des Bandwechsels im Tickettool der TelemaxX (Kein Kundenzugriff)</li> <li>○ Der Prozess für den Bänderwechsel wird gemeinsam mit dem Kunden abgestimmt</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Leistungsumfang Hands-on Tape wöchentlich:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planmäßiger Bänderwechsel: Mo.–Fr.: zwischen 9:00 Uhr - 16:00 Uhr an Arbeitstagen</li> <li>○ Wöchentliche Bänderwechsel</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Die Bänder werden im Tresor eines anderen Rechenzentrums-Brandabschnitt eingelagert             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einlagerung von Wochen, Monats und Jahresbackups</li> <li>▪ Einlagerung der Jahresbackups bis zu 10 Jahre</li> </ul> </li> <li>○ Anzahl der Bänder pro Bandwechsel: max. 25 Tapes</li> <li>○ Transport der Bänder erfolgt in einer abschließbaren Transportbox</li> <li>○ Erstellung eines Protokolls bei Übernahme bzw. Übergabe der Bänder             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Übergabe, durch Abholung, bei Vertragsende</li> </ul> </li> <li>○ Dokumentation des Bandwechsels im Tickettool der TelemaxX (Kein Kundenzugriff)</li> <li>○ Der Prozess für den Bänderwechsel wird gemeinsam mit dem Kunden abgestimmt</li> <li>▪ <b>Leistungsumfang Hands-on Service</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Austausch von defekten Hardwarekomponenten</li> <li>○ Begleitung von Hersteller-Technikern zum Kundenrack mit Öffnen des Racks und Überwachung der Tätigkeiten</li> <li>○ Einbau von technischem Equipment im Kundenrack                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nach bereitgestellter Anleitung/Dokumentation vom Kunden</li> <li>▪ Handling von Hardwareanlieferung</li> </ul> </li> <li>○ Neu- und Umverkabelung innerhalb des Kundenracks                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nach bereitgestellter Dokumentation vom Kunden</li> </ul> </li> <li>○ Ausbau von Hardware aus dem Kundenrack                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Übergabe an den Kunden</li> </ul> </li> <li>○ Dokumentation der Systeme und Verkabelung im TelemaxX eigenen Dokumentationstool                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inklusive Kennzeichnung von Kabeln mit Kabelnummern</li> </ul> </li> <li>○ Bereitstellen von Kleinteilen                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kabel, SFPs, allgemeines Verkabelungszubehör und Rangierfelder</li> <li>▪ Abrechnung erfolgt nach Preisliste</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Leistungs-abgrenzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zusätzlicher oder Außerplanmäßiger Bänderwechsel (Preisliste Hands-On):             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ innerhalb von 8 Stunden bei Anforderungseingang von Mo.–Fr.: 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr an Arbeitstagen</li> <li>○ innerhalb von 12 Stunden bei Anforderungseingang in der übrigen Zeit</li> </ul> </li> <li>▪ Troubleshooting</li> <li>▪ Umfangreiche Anpassungen am Prozess</li> <li>▪ Vernichtung über Shredder (ohne Nachweis)</li> <li>▪ Hands-On Service nur während der Servicezeiten buchbar             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Einbau und Abbau nach zeitlicher Abstimmung</li> </ul> </li> </ul>

<b>Limitierungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle Bänder werden beschriftet vom Kunden zur Verfügung gestellt</li> <li>▪ Die Informationen der zu wechselnden Bänder (Bandsätze) werden TelemaxX rechtzeitig zur Verfügung gestellt</li> <li>▪ Der Zugang zum Rack des Kunden muss sichergestellt werden</li> <li>▪ Der Zugriff auf die Library während des Bandwechsels muss vom Kunden sichergestellt werden, die Library muss durch TelemaxX entsperrt werden können</li> <li>▪ Ein Ansprechpartner muss für Rückfragen beim Bänderwechsel zur Verfügung stehen</li> <li>▪ Lieferungen müssen an die Ohmstraße 1 erfolgen           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lagerung ohne Gewähr der TelemaxX</li> <li>○ Lieferung muss über ein Kundenticket rechtzeitig angekündigt werden</li> </ul> </li> <li>▪ Vorlaufzeit für Einbau, Ausbau beträgt 5 Werkstage</li> <li>▪ Vorlaufzeit für Technikerbegleitungen und Austausch defekter Komponenten beträgt 4 Stunden während der Servicezeiten</li> </ul>
<b>Leistungs-parameter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hands-on</li> </ul>