

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

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

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