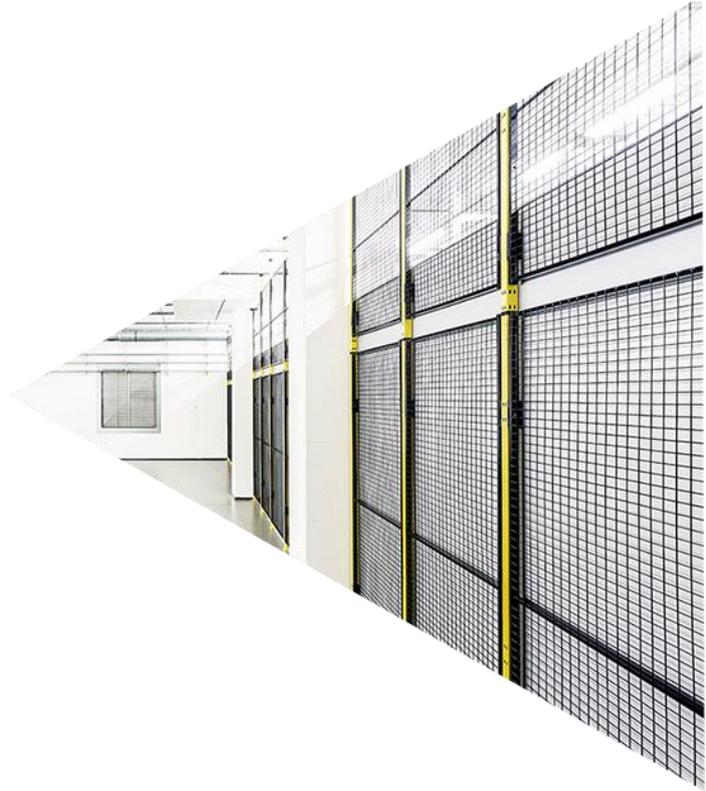


# Dedicated Storage

## Service Description



### **BESCHREIBUNG:**

Service Description über das Managed Service Portfolio der TelemaxX Telekommunikation GmbH

## Service Beschreibung

Attribut	Beschreibung
Service ID	3014_1
Service	Dedicated Storage
SLA-Dokument	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Service Level Agreement Managed Service</li> </ul>
Serviceklasse	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dedicated Storage               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Managed                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IPC Housing</li> <li>▪ MS Housing</li> <li>▪ Kundenlokation</li> </ul> </li> <li>○ Non-Managed                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hardware Miete</li> <li>▪ Hardware Miete Kauf</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 99% pro Jahr</li> </ul>
Reaktionszeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 h</li> </ul>
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"> <li>▪ Je Serviceklasse</li> </ul>
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Leistungsumfang Dedicated Storage:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Release- und Patchmanagement                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nach abgestimmtem Wartungsfenster und Intervall</li> <li>▪ regelmäßige Firmwareupdates</li> </ul> </li> <li>○ Zyklische Healthchecks</li> <li>○ jährlicher IT Service Report</li> <li>○ Monitoring                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Basismonitoring dazu zählen die Erreichbarkeit und der Zustand</li> </ul> </li> <li>○ Hard- und Software-Wartungsvertrag über die Laufzeit des Service</li> <li>○ Troubleshooting bei Hardwareproblemen</li> <li>○ Betrieb der Storageplattform                   <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bereitstellung der Volumes auf Basis der Kundenanforderung</li> <li>▪ Kapazitäts- und Ressourcenmanagement</li> </ul> </li> <li>○ Dokumentation des Systems im Tickettool und der CMDB der TelemaxX (Kein Kundenzugriff)</li> <li>○ Die Administration erfolgt ausschließlich durch die TelemaxX im Rahmen des Managed Service</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der Kunde bekommt keinen Zugriff</li> <li>▪ <b>Bereitstellung: IPC Housing:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Die Bereitstellung erfolgt als Hardware Appliance</li> <li>○ Der Service Housing muss gebucht sein           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Strom wird über Housing abgerechnet</li> <li>▪ Es müssen genügend freie HE und Stromstecker vorhanden sein</li> </ul> </li> <li>○ Einbau, Verkabelung, Inbetriebnahme und Grundkonfiguration           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufbau der initialen Konfiguration nach einem mit dem Kunden abgestimmten Konzept</li> <li>▪ Patchkabel und Transceiver sind für die im Konzept festgelegte Verkabelung enthalten</li> </ul> </li> <li>○ Installation der aktuellen Firmware bei Inbetriebnahme</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Bereitstellung: MS Housing:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Die Bereitstellung erfolgt als Hardware Appliance</li> <li>○ Einbau und Verkabelung erfolgt in einem Managed Services Multikundenrack           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die anfallenden HE und der Stromverbrauch sind inkludiert</li> </ul> </li> <li>○ Einbau, Verkabelung, Inbetriebnahme und Grundkonfiguration           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufbau der initialen Konfiguration nach einem mit dem Kunden abgestimmten Konzept</li> <li>▪ Patchkabel und Transceiver sind für die im Konzept festgelegte Verkabelung enthalten</li> </ul> </li> <li>○ Installation der aktuellen Firmware bei Inbetriebnahme</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Bereitstellung: Kundenlokation:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Die Bereitstellung erfolgt als Hardware Appliance</li> <li>○ Einbau und Verkabelung der Firewall erfolgt am Kundenstandort           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die für den Einbau der Firewall benötigten Höheneinheiten müssen frei sein</li> </ul> </li> <li>○ Einbau, Verkabelung, Inbetriebnahme und Grundkonfiguration           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aufbau der initialen Konfiguration nach einem mit dem Kunden abgestimmten Konzept</li> <li>▪ Patchkabel und Transceiver sind für die im Konzept festgelegte Verkabelung enthalten</li> </ul> </li> <li>○ Installation der aktuellen Firmware bei Inbetriebnahme</li> </ul> </li> </ul>
<b>Leistungs- abgrenzung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Changes</li> <li>▪ Release/ Firmware-Upgrades</li> <li>▪ Sonstiges Troubleshooting (Nicht Hardwaretroubleshooting)</li> </ul>
<b>Leistungs- parameter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dedicated Storage</li> </ul>