

Der FREICON Managed Storage Service ermöglicht den reibungslosen und möglichst störungsfreien Betrieb eines Datacenters.

Erfahrene Experten kümmern sich um die bestehende Storage-Umgebung. Wir setzen auf Basis haus-eigener Controlling Systeme auf eine Kombination aus Regeltasks und permanentem Monitoring mit dem Ziel der kontinuierlichen Pflege und Überwachung der Systeme. Dies unterstützt auch bei der Erkennung von Fehlern oder Schwellwerten.

Leistungen

- ✓ 24/7 Überwachung durch Monitoring-System
- ✓ Automatisches Alerting bei definierten Grenzwerten oder Ereignissen
- ✓ Alerting ist angebunden ans FREICON Ticket-system, Information des Kunden durch FREICON Managed Service Team
- ✓ Umfasst Server (VMs), Dienste (u.a. AD, DNS, DHCP, Hypervisor), generelle Performance Indikatoren, definierte Schwellwerte (CPU, RAM, Disk), kritische Events bzw. Alerts, etc.

In Abhängigkeit der Service-Level

- ✓ Störungs- bzw. Fehlerqualifikation und (SQ)
- ✓ Sofortlösung von Standardproblemen (SBS)
- ✓ Remote Support (Aufschaltung auf Server / System), bei Bedarf vor Ort
- ✓ Update / Patch-Status der Systeme
- ✓ Weiterhin: Annahme von kundenseitigen Störungen per telefonischer Hotline / E-Mail / Ticket
- ✓ Monatliches Reporting

SLA

Die Reaktion erfolgt im Rahmen des definierten Vertragspaketes telefonisch oder remote innerhalb der vereinbarten SLA-Stufe.

Servicezeiten

9x5 als Standard,
8:00-17:00 Uhr (Montag – Freitag),
bundesweite Feiertage sind keine besetzten Servicezeiten

Kostenmodell

Die Abrechnung erfolgt in 2 Stufen

Managed Storage- Grundpauschale pro Monat nach SLA-Stufe

Assetbestand – Pro Asset nach Kategorie und Stückzahl

Abgrenzung

Leistungsausschluss

Changes – im Vertrag sind keine Changes an der bestehenden Infrastruktur enthalten

Neuprojekte – Im Vertrag sind keine Neuprojekte enthalten

Unser Angebot

BRONZE

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
8 Stunden

24/7 Überwachung
durch Monitoring-System

Automatisches Alerting
bei definierten Grenzwerten
oder Ereignissen

Alerting ist angebunden
an FREICON Ticketsystem,
Information des Kunden
durch FREICON Managed
Service Team

Störungsqualifikation
inkl. Störungsbehebung
der Incidents / Changes
nach Aufwand

SILBER

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
4 Stunden

Leistungen Bronze

Storage Patching

GOLD

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
2 Stunden

Leistungen Silber

Konfigurations-Anpassungen

Kapazitätsplanung

Dokumentation

Monatliches Reporting

Vertragsbedingungen

Voraussetzung: aktueller Patch- / Firmwarestand sowie Storage-Systeme des Herstellers Dell müssen vorhanden sein

✓ Laufzeit: Die Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate

✓ Kündigungsfrist: 3 Monate zum Laufzeitende

✓ Zahlungsabwicklung: per SEPA Lastschriftmandat oder über schon vereinbarte Zahlungskonditionen

✓ Vertragsverlängerung: 12 Monate bei ausbleibender Kündigung