

ERGÄNZENDE DATACENTER SERVICES

**DATACENTER RHEIN-NECKAR**

# Beschreibung ergänzende Datacenter Services

## ERGÄNZENDE DATACENTER SERVICES

# DATACENTER RHEIN-NECKAR

## INHALT

### Allgemein:

Das DATACENTER Rhein-Neckar bietet ergänzende Serviceleistungen an. Eine Vor-Ort Präsenz ist zwar für bestimmte Operationen notwendig, aber nicht immer wirtschaftlich. Das Team der PFALZKOM | MANET deckt eine Vielzahl von Services ab:

- Installationsservice
- Wartungsservice (Remote Hands)
- Anlieferungsservice & Lagerungsdienste

### Beschreibung:

Im DATACENTER Rhein-Neckar wird innerhalb der Regelzeit montags bis freitags von 8:00 bis 17:00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz sind, standardmäßig eine Reaktionszeit von einer Stunde nach Beauftragung gewährleistet. Innerhalb dieser Zeit werden auch standardmäßig Anlieferungen im Kundenauftrag entgegen genommen. Außerhalb dieser Zeit sind verschiedene Serviceoptionen nach individuellen Absprachen ebenfalls möglich. Sämtliche Tätigkeiten durch das PFALZKOM | MANET Personal im Rahmen der Remote Hands Services finden ausschließlich auf Anweisung und auf eigenes Risiko des Kunden statt. Eine Versicherung für eingelagerte Geräte oder Teile besteht standardmäßig nicht. Eine Haftung für Fehlbedienungen oder Defekte wird grundsätzlich ausgeschlossen. Weitere Informationen entnehmen Sie den AGB.

### Installationsservice:

Die Inbetriebnahme neuer Systeme ist sehr zeitaufwendig. Mit dem Installationsservice profitieren Unternehmen in vielen Punkten. Das kompetente PFALZKOM | MANET Team kümmert sich um den Aufbau (oder auch Abbau) der kompletten Infrastruktur bis hin zum Einbau Ihrer spezifischen Serverhardware. Hierbei werden ebenfalls Verkabelungsarbeiten (Anbindung an die Klimaversorgung, die Stromversorgung und an das Datennetzwerk), Aufbau der Serverschränke oder der Einbau der Server fachgerecht erledigt. Sämtliche relevanten Details werden dokumentiert und das Equipment gekennzeichnet. Die Arbeiten werden gemäß den gesetzlichen Auflagen ausgeführt.

- Verkabelungsarbeiten: Strom, Netzwerk und Patching
- Auf- und Abbau von Racks / Racksystemen
- Einbau von Hardware in die Racks
- Dokumentation & Beschriftung
- Systemcheck (Verbindungstests)
- Anschluss an Stromversorgung (KVM Switch)
- Geräteeinschaltung (Stromzufuhr)

## ERGÄNZENDE DATACENTER SERVICES

# DATACENTER RHEIN-NECKAR

### Remote Hands:

Die PFALZKOM | MANET stellt einen Techniker im DATACENTER Rhein-Neckar bereit, der im Kundenauftrag und im Rahmen der u.s. Services, auf telefonischen Avis Handlungen am Kundenequipment durchführt. Wartungsarbeiten finden für folgende Dienste statt:

- Dialogservice (Beobachtung & Beschreibung von Kontrollleuchten & Displays)
- Prüfung & Sicherung von Kabelverbindungen
- Betätigung von Knöpfen & Schaltern
- Reset & Reboot
- An- und Ausschaltung (Stromzufuhr)
- Modifizierung der Verkabelung
  - Dokumentation & Beschriftung
- Fehlerprüfung bei Gerätealarm
- Software-Neustart über Tastatur
- Austausch Netzteil, Festplatte mit HotPlug
- Wechseldatenservice (CD, DVD, Festplatte)
  - Anschluss / Einlegen von Medien am Kundenserver
  - Entkopplung / Herausnahme der Medien

Der Kunde sendet der PFALZKOM | MANET einen Wechseldatenträger zu. Vor Ort wird von einem Techniker der PFALZKOM | MANET die CD oder DVD in das vom Kunden genannte Laufwerk eingelegt, bzw. es wird eine externe Festplatte an eine externe Schnittstelle des Rechners / Servers angeschlossen. Die dafür notwendigen Kabel werden hierbei vom Kunden mitgeliefert. Wenn die Übertragung abgeschlossen wurde, informiert der Kunde den Techniker, damit dieser den Wechseldatenträger wieder aus dem Laufwerk entnehmen, bzw. die externe Festplatte abstecken kann.

- Dokumentation & Beschriftung

### Anlieferungsservice:

Kunden des DATACENTER Rhein-Neckar können sich direkt Waren in das Rechenzentrum anliefern lassen, ohne persönlich vor Ort sein zu müssen. PFALZKOM | MANET zählt die Pakete und sorgt für eine Zwischenlagerung. Hierzu zählen:

- Annahme der Pakete im DATACENTER Rhein-Neckar
- Abgleich des Inhalts mit dem Lieferschein
- Prüfung auf äußerliche Schäden
- Zwischenlagerung vorbereiten
- Dokumentation & Beschriftung

### Zwischenlagerung:

Kunden im DATACENTER Rhein-Neckar haben die Möglichkeit, die angelieferte Ware bis zu 14 Tage zwischen zu lagern.

Eine Versicherung oder Haftung für gelieferte Pakete besteht standardmäßig nicht.