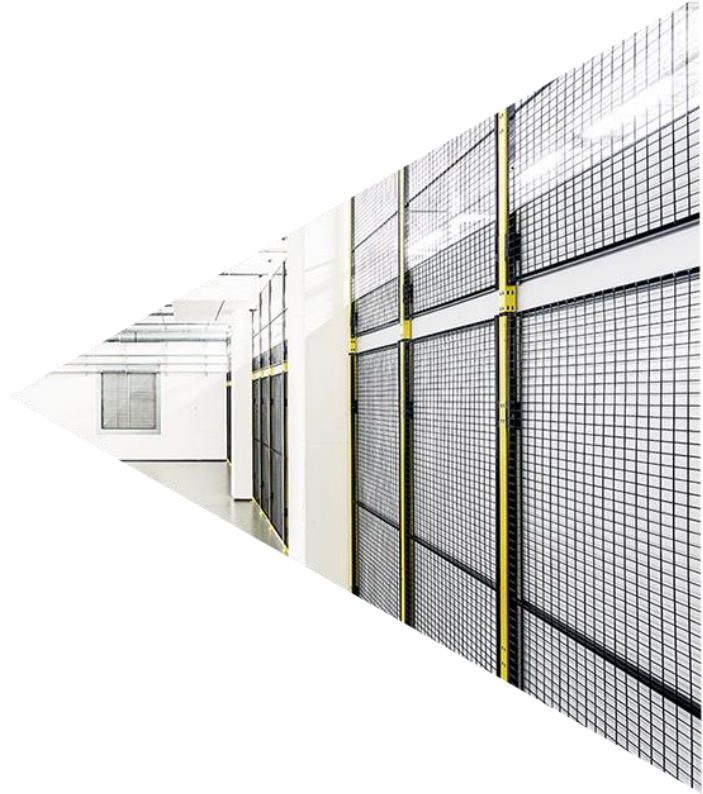


Dedicated Firewall

Service Description



BESCHREIBUNG:

Service Description über das Managed Service Portfolio der TelemaxX Telekommunikation GmbH

Service Beschreibung

Attribut	Beschreibung
Service ID	3009_1
Service	Dedicated Firewall
SLA-Dokument	<ul style="list-style-type: none"> Service Level Agreement Managed Service
Serviceklasse	<ul style="list-style-type: none"> Dedicated Firewall <ul style="list-style-type: none"> Managed <ul style="list-style-type: none"> IPC Housing MS Housing Kundenlokation Virtual on TelemaxX Cloud Virtual on TelemaxX MS Tenant
Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> 99% pro Jahr
Reaktionszeit	<ul style="list-style-type: none"> 4 h
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"> Je Serviceklasse
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none"> Leistungsumfang Dedicated Firewall: <ul style="list-style-type: none"> Release- und Patchmanagement <ul style="list-style-type: none"> nach abgestimmtem Wartungsfenster und Intervall regelmäßige Firmwareupdates und Security-Patches Zyklische Healthchecks jährlicher IT Service Report Monitoring <ul style="list-style-type: none"> Basismonitoring dazu zählen die Erreichbarkeit und der Zustand Hard- und Software-Wartungsvertrag über die Laufzeit des Service Troubleshooting bei Hardwareproblemen Dokumentation des Systems im Tickettool und der CMDB der TelemaxX (Kein Kundenzugriff) Die Administration erfolgt ausschließlich durch die TelemaxX im Rahmen des Managed Service <ul style="list-style-type: none"> Der Kunde bekommt bei Bedarf einen Read Only Zugang Im Falle eines Clusters erfolgt die Bereitstellung als Active/Passive Failover Cluster Bereitstellung: IPC Housing: <ul style="list-style-type: none"> Die Bereitstellung erfolgt als Hardware Appliance

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