

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 ○ Non-Managed <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware Miete ▪ Hardware Miete Kauf
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

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ 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