



Remote Hands

Rechenzentrums-Dienstleistungen

Vorteile unseres Vor-Ort-Supports

- Schnell und kostengünstig: Unsere Experten sind vor Ort, 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche. So sparen Sie sich die Anreise und Rufbereitschaft Ihrer Mitarbeiter oder Auftragnehmer.
- Flexibel: Wählen Sie aus einer Vielzahl von Optionen für den gelegentlichen, regelmäßigen oder Notfallbedarf.
- Wir sind die Experten: Profitieren Sie vom Wissen unserer Techniker, die mit unseren Rechenzentren bestens vertraut sind und sich bestens mit der neuesten Infrastrukturtechnologie auskennen.

Wenn Sie für Ihre Hardware ein Rechenzentrum von Interxion: A Digital Realty Company wählen, können Sie sich auf unsere sicheren Anlagen mit unterbrechungsfreier Stromverfügbarkeit, vollständiger Redundanz und exzellenter Connectivity verlassen. Unser Remote Hands-Technikerteam ist rund um die Uhr vor Ort, um alle Aufgaben des Remote Managements und der Fehlerbehebung durchzuführen, damit der Rechenzentrumsbetrieb 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche aufrechterhalten wird und funktionsfähig bleibt.

Durch unseren Remote-Hands-Service* können unsere Kunden ihre Verfügbarkeit maximieren und ihre Hardware ohne zusätzliche Kosten oder den Einsatz eines eigenen Site-Teams betreiben. Wir bieten Ihnen dadurch die Fachkräfte, die Sie benötigen: Ein Team aus hochqualifizierten und erfahrenen Technikern, die jederzeit vor Ort präsent sind.

Über Interxion: A Digital Realty Company

Interxion: A Digital Realty Company ist ein führender Anbieter von Carrier- und Cloud-neutralen Rechenzentrumsdienstleistungen für Colocation in ganz EMEA. Mit mehr als 700 Connectivity-Anbietern in über 107 Rechenzentren in 13 europäischen Ländern hat Interxion Communities für Cloud, Content und Connectivity geschaffen. Als Teil von Digital Realty haben Kunden nun Zugang zu Rechenzentren in 50 Metropolen auf sechs Kontinenten.

Weitere Informationen über Interxion finden Sie unter interxion.de oder auf [LinkedIn](#) und [Twitter](#).

Technischer Support für Ihr Rechenzentrum – wo und wann Sie ihn benötigen

Digital Park	24/7-Verfügbarkeit
Fechenheim	✓
Niederrad	✓
Ostend	✓
Sossenheim	✓
Düsseldorf	✓

24/7-Verfügbarkeit

1 Stunde Reaktionszeit während der regulären Geschäftszeiten

2 Stunden Reaktionszeit außerhalb der Geschäftszeiten

**Bisher bei Interxion als „Hands & Eyes“ bezeichnet*

***Bisher bei Interxion als „Rapid Response“ bezeichnet und bei DLR durch den Namen „On Demand“ abgedeckt*

****Bei Interxion auch als „Pre-Scheduled Work“ bezeichnet und bei DLR durch den Namen „On Demand“ abgedeckt*

Der Remote-Hands-Service von Interxion

Mit dem Remote-Hands-Service steht unseren Kunden unser Fachpersonal für Routine- oder Notfall-Services an ihrem Equipment in unseren Rechenzentren zur Verfügung. Unsere Mitarbeiter sind qualifizierte Vor-Ort-Kräfte die Aufgaben, die eine persönliche Präsenz erfordern, gewissenhaft durchführen. Dazu gehören:

Dringende Arbeiten**

- Power Cycling von Hardware: Durchführung von Hard- oder Soft-Reboots
- Installation von Patchkabeln: Patchkabel nach Kundenanweisung installieren
- Equipment-Betreuung: Sichtkontrolle des Equipments oder Statusbericht. Austausch von Modulen oder Festplatten
- KVM-Assistenz: Anschluss einer Tastatur, einer Maus und eines Monitors an Kunden-Hardware zur Überwachung (nicht über die Passwortabfrage hinaus)

Geplante Arbeiten***

- Tape-Wechsel: Austausch von Bändern zur Datensicherung
- Cross-Connect-Infrastruktur: Geplante Wartung oder Fehlerbehebung in einem vom Kunden vorgegebenen Zeitraum
- Hardware-Bestandsaufnahme: Bereitstellung und Deinstallation von Kunden-Hardware
- Audits: Bestandserfassung und Compliance-Prüfungen
- Dedizierte Begleitung: Ein persönlicher Techniker für die Betreuung

Wir sind da, wenn Sie uns brauchen

Egal, ob Sie dringende Unterstützung während der regulären Geschäftszeiten benötigen oder eine geplante Wartung außerhalb dieser: Wir sind für Sie da. Unsere Leistungen umfassen individuelle Service Level Agreements (SLAs), die im Rahmen unserer Remote-Hands-Vereinbarung mit Ihnen geschlossen werden, um Ihren Support-Bedarf abzudecken. Sie können sich auf unsere sehr gut ausgebildeten Fachkräfte verlassen, die den Betrieb Ihrer geschäftskritischen Systeme sicherstellen.

Das passende Angebot für Ihre Anforderungen

Je nach Bedarf bieten wir unterschiedliche Optionen für den Vor-Ort-Support an:

- Der Service „**dringende Arbeiten**“ bietet einen kostengünstigen Notfall-Support, bei dem ein Techniker innerhalb eines garantierten Zeitraums nach der Benachrichtigung durch Ihr Betriebsteam bereitsteht. Dringende Arbeiten können über das Customer Portal angefordert werden.
- Der Service „**geplante Arbeiten**“ bietet einen effektiven, regelmäßigen und im Voraus geplanten Support. Er wird vom Kunden nach Bedarf über das Portal gebucht.
- Das „**Abo-Paket**“ wird über den Account Manager als Vertragsbestandteil bestellt. Damit erhält der Kunde eine bestimmte Anzahl an Stunden pro Monat, die er nach Bedarf abrufen kann. Nicht abgerufene Stunden können nicht in den nächsten Monat übertragen werden.
- Ein **Dienstleistungsauftrag** wird vom Kunden über seinen Account Manager im Rahmen von umfangreicheren Einsätzen, projektbasierten Aufgaben, der zusätzlichen Bereitstellung oder Verlagerung von Cabinets oder sonstigen Zusatzleistungen erteilt.
- Die **Stand-by-Gebühr** wird vom Kunden als Vertragsbestandteil über seinen Account Manager bestellt. Stand-by-Services werden entsprechend der Anzahl an Cabinets (oder Stellfläche bei Cages, für die keine Racks gemietet werden) in Rechnung gestellt.



www.interxion.de
customer.services@interxion.com

Interxion Frankfurt
Tel: +49 69 40147 0
E-Mail: de.info@interxion.com

Interxion Düsseldorf
Tel: +49 221 749687 0
E-Mail: de.info@interxion.com

European Customer Service Centre (ECSC)
Tel. für Kunden aus Europa (kostenlos): + 800 00 999 222
Tel. für Kunden aus den USA (kostenlos): 185 55 999 222
E-Mail: customer.services@interxion.com



Zertifizierungen:



Gründungsmitglied: Uptime Institute EMEA Chapter. **Gründungsmitglied:** European Data Centre Association. **Mitglied:** European Internet Exchange Association. **Mitglied:** The Green Grid, aktiv im Technical Committee und im Advisory Council. **Mitglied:** Gemeinsamer Forschungsausschuss der Europäischen Kommission zur Nachhaltigkeit. **Mitglied:** EuroCloud. **Mitglied:** Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und Medien e.V. (BITKOM). Alle europäischen Geschäftsbereiche von Interxion entsprechen dem international anerkannten ISO/IEC-27001-Zertifikat für Informations-Sicherheits-Management-Systeme und dem ISO-22301-Zertifikat für Business-Continuity-Management. © Copyright 2022 Interxion. PF-PR-DE-REMOTEHANDS-HQ-ger-5/22