

Leistungsinhalte

- Standard-Betriebsleistungen

- Grundpaket = IONOS DataCenter-Konfiguration + 15 VM (15 VM Mindestabnahme à 13 Kunden-VM, 2 Firewall-Infrastruktur-VM)

- +VM (zusätzlich zu konfigurierende VM, ab der 16. VM)

- Bereitstellung virtuelles System

- Betriebsunterstützung

- Betriebssystemunterstützung

BASIS

Grundpaket
(15 VM) 1.499,- €, einmalig

15VM
(x30,- € p. VM., p. M.)
450,- € p. M.

+VM
(ab 16 VM) 30,- € p. VM., p. M.

VM, Storage

verpflichtend

optional



Linux

ADVANCED

Grundpaket
(15 VM) 1.595,- €, einmalig

15 VM
(x33,- € p. VM., p. M.)

495,- € p. M.
+VM
(ab 16 VM) 33,- € p. VM., p. M.

VM, Storage,
Backup

verpflichtend

optional



Windows/Linux

PREMIUM

Grundpaket
(15 VM) 1.675,- €, einmalig

15 VM
(x35,- € p. VM., p. M.)
525,- € p. M.

+VM
(ab 16 VM) 35,- € p. VM., p. M.

VM, Storage,
Backup, SaaS

verpflichtend

optional



Windows/Linux

- IONOS Management-Konsole
- Reporting Monitoring Management (RMM)-Konsole
- IT-Betriebsprozesse
- SPoC 24/7 Erreichbarkeit
- 1st Level Support (Reaktionszeit innerhalb der Servicezeit)
- Backup-Option für kundenspezifische Daten
- Anwendungsmigration
- SaaS-Support
- Firewall-as-a-Service Standard
- Firewall-Option 1: erweiterter Support und Scope
- Firewall-Option 2: erweiterter Support und Scope
- Serverschutz
- Service-Review-Meeting (monatlich, virtuell)
- Verfügbarkeit p. M. (Infrastruktur)

✓
✓
✓
✓
Standard – innerhalb von 12 Std
—
—
—
✓
—
—
✓
—
siehe SLA-Übersicht

✓
✓
✓
✓
Regulär – innerhalb von 8 Std.
optional
optional
—
✓
optional
optional
✓
✓
siehe SLA-Übersicht

✓
✓
✓
✓
Priorisiert – innerhalb von 4 Std.
optional
optional
optional
✓
optional
optional
✓
✓
siehe SLA-Übersicht

Standard-Betriebsleistungen.

- Leitstand (SPoC), 24/7 Erreichbarkeit

- Störungsannahme und Weiterleitung an den entsprechenden Bechtle Fachbereich

- Betriebsunterstützung

- Bearbeitung von Incidents, Changes und Service Requests

- Begleitung des Problem-Management-Prozesses

- Überwachung der virtuellen Systeme

- Monitoring und Reporting aller für den störungsfreien Betriebsablauf erforderlichen Kennzahlen und Schwellenwerte bis OS-Oberkante

- Bereitstellung der kundenspezifischen Abrechnungsdaten

- Patch- und Änderungsmanagement

- Identifizierung und Analyse der erforderlichen Patches und Änderungen (z. B. Release-Wechsel) für Windows Systeme. Linux Systeme nach Rücksprache.

- Installation und Dokumentation der Systemänderungen

- CMDB und Asset Management

- Alle durch die Bechtle Service Factory betriebenen Ressourcen werden automatisch mit der CMDB von Bechtle synchronisiert.

- Konfigurationsmanagement

- Allgemeine Systemüberwachung und -optimierung

- SLA-Überwachung und Reporting

- IT-Service Management

- Der Service stellt die Einhaltung der Service-Prozesse sicher. Dazu zählen: Incident Management, Change Management, Problem-Management und Request Fulfillment. Für die Etablierung und Einhaltung der Prozesse wird das Bechtle ITSM-Tool „BPoS“ (Bechtle Point of Service) verwendet.

- Kostenoptimierung

- Darstellung der kundenspezifischen Kosten pro Zeiteinheit, inkl. deren perspektivischer Entwicklung

- Kundenberatung, mit der wir Ihnen helfen, Kosten zu sparen

- Bereitstellung und Implementierung

- Bereitstellung und Implementierung der Management-Systeme und Tools, die erforderlich sind, um das virtuelle IONOS-System zu überwachen und zu verwalten

Rechenzentrumsinfrastruktur.

IONOS-Rechenzentren.

- Standorte der Rechenzentren: Deutschland
- Ökostrom: 100 % grüne Energie (Green Hosting)
- DSGVO-konform
- IT-Grundschutz
- ISO/IEC 27001 und C5
- Energiemanagementsysteme sind nach ISO 50001 zertifiziert
- Modernste und energieeffizienteste Hardware
- Regelmäßige Upgrades der Rechenzentrumsinfrastruktur
- Awards und Auszeichnungen: ISG Provider Lens 2022 (IaaS-Segment), Service Provider Summit 2021, ISG Provider Lens 2020, ISG Provider Lens 2019

IONOS-Cloud.

- Schutz vor dem US CLOUD Act
- Klare Standards für den Datenaustausch
- Für alle Prozesse und IT-Komponenten der Services gilt IT-Grundschutz nach BSI.
- Minutengenaue Verbrauchsabrechnung
- Live Vertical Upscaling zum Abfangen von Traffic-Spitzen (Begriffserklärung: Live Vertical Scaling ermöglicht es, per Hot-Add-bzw. Hotplug-Verfahren Ressourcen wie RAM und Core-Anzahl ohne Neustart des Systems zu erhöhen.)
- Software-definiertes InfiniBand High-Speed-Netzwerk (Begriffserklärung: InfiniBand ist eine offene Standardnetzwerkverbindungstechnologie mit hoher Bandbreite, geringer Verzögerung und hoher Zuverlässigkeit.)