

## 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)	Standard – innerhalb von 12 Std	Regulär – innerhalb von 8 Std.	Priorisiert – innerhalb von 4 Std.
● Backup-Option für kundenspezifische Daten	—	optional	optional
● Anwendungsmigration	—	optional	optional
● SaaS-Support	—	—	optional
● Firewall-as-a-Service Standard	✓	✓	✓
● Firewall-Option 1: erweiterter Support und Scope	—	optional	optional
● Firewall-Option 2: erweiterter Support und Scope	—	optional	optional
● Serverschutz	✓	✓	✓
● Service-Review-Meeting (monatlich, virtuell)	—	✓	✓
● Verfügbarkeit p. M. (Infrastruktur)	siehe SLA-Übersicht	siehe SLA-Übersicht	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.)