

## Hands & Eyes

### Ihr Vor- Ort- Installations- und Wartungsservice

Wenn Sie sich für Interxion als Rechenzentrumspartner entscheiden, dann profitieren Sie von einer modernen und hochsicheren Rechenzentrums Umgebung und können sich natürlich auf höchste Sicherheitsstandards, eine maximale Stromverfügbarkeit und eine außergewöhnliche Auswahl an Connectivity-Möglichkeiten verlassen.

Aber das ist längst noch nicht alles. Die Inbetriebnahme neuer Hardware und Systeme kostet Zeit, insbesondere, wenn die Infrastruktur verteilt auf verschiedene Rechenzentren betrieben wird. Darüber hinaus gibt es oftmals auch zusätzliche Anforderungen hinsichtlich grundlegender Überwachungs- oder Wartungsarbeiten, oder ein unvorhersehbares Ereignis kann dazu führen, dass umgehend eine Notfallmaßnahme eingeleitet werden muss.

Um Sie bedarfsgerecht unterstützen zu können, bietet Interxion in allen 28 Rechenzentren einen international anerkannten Installations-, Überwachungs- und Wartungsservice. Mit dem Hands & Eyes Service stehen Ihnen hervorragend ausgebildete und erfahrene Mitarbeiter zur Verfügung, um Sie vor Ort im Rechenzentrum zu unterstützen.

### Bedarfsgerechte Serviceoptionen

Alle Equipment Housing Verträge können auf Wunsch auch Hands & Eyes Support enthalten. Es stehen verschiedene Service Levels sowie folgenden drei Module zur Verfügung:

- Installationssupport
- Pre-Scheduled Services
- Notfallwartung (Rapid Response)

Bei den Pre-Scheduled-Services und Rapid-Response-Services stehen zudem zwei Kategorien zur Auswahl: Basic Maintenance und Advanced Maintenance.

### Die Vorteile im Überblick

- Kosteneinsparungen bei Installation und laufender Wartung
- Garantierte schnelle und effiziente Behebung aller IT-Probleme
- Flexible Service Levels zur Abdeckung aller Eventualitäten und Anforderungen
- Sicherstellung des unterbrechungsfreien Betriebs Ihrer kritischen Systeme

### Installationssupport

Unser technisches Personal kann für Sie Verkabelungsarbeiten (Strom und Daten) realisieren, Racks und Racksysteme aufbauen, Equipment, Kabel und Verbindungen beschriften und testen. Sämtliche Installationsarbeiten werden dokumentiert, Kabel und Equipment standardisiert gekennzeichnet. Die Installationsarbeiten werden gemäß den lokalen gesetzlichen Bestimmungen ausgeführt.

### Pre-Scheduled Services

Der Pre-Scheduled Service stellt Ihnen einen Techniker vor Ort bereit, der in Ihrem Auftrag im Rahmen des Basic-Maintenance- oder des Advanced-Maintenance-Service tätig wird. Sobald uns Ihre Serviceanfrage vorliegt, liefert Ihnen Interxion eine Übersicht über das geschätzte Budget und einen Zeitplan für die Realisierung. Die Arbeiten werden in der Regel während der Geschäftszeiten durchgeführt.

### Rapid Response Services

Interxion bietet Ihnen zudem einen First-Line Wartungs-Support-Service, im Rahmen dessen ein Interxion-Techniker vor Ort als Ihre persönlichen „Hands & Eyes“ fungiert und im Bedarfsfall Arbeiten an Ihrem Equipment vornimmt - 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, mit einer garantierten Reaktionszeit von zwei Stunden.

## Hands & Eyes

<p>Basic Maintenance</p>	<p>Grundlegende Wartungsaufgaben wie z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betätigen von Knöpfen und Schaltern</li> <li>• Einstellen von Dip-Schaltern</li> <li>• An-/Ausschalten von Geräten zur Stromversorgung</li> <li>• Reset/ Reboot von Geräten, sofern erforderlich</li> <li>• Prüfen und Sichern von Kabelverbindungen</li> <li>• Beobachtung, Beschreibung von und/oder Report über Kontrollleuchten oder Displayanzeigen auf Geräten und Konsolen</li> <li>• Modifizieren des Kabelplans, Beschriftung von Geräten</li> <li>• Fehlerprüfung bei Alarmen</li> <li>• Austauschen fehlerhafter Plug-in-Karten</li> </ul>
<p>Advanced Maintenance</p>	<p>Weitergehende Arbeiten wie z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlerdiagnose - Diagnoseassistentz und Betrieb von Diagnosegeräten</li> <li>• Installation oder Deinstallation von Software</li> <li>• Hardwareaufrüstung</li> <li>• Bearbeitung von Fehlermeldungen und Behebung von Leitungsfehlern</li> </ul>

### Buchung von festen Stundenblöcken

Sie können sich auch für die Buchung einer festen monatlichen Stundenzahl zu einem fixen und äußerst günstigen Tarif entscheiden. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, einen Stand-by-Vertrag abzuschließen, der individuell angeboten werden kann.

### Kontakt

Gerne stehen wir Ihnen mit weiteren Informationen zu Interxion, unseren Rechenzentren und Services zur Verfügung.

Bitte kontaktieren Sie uns unter:

#### Interxion Deutschland GmbH

Hanauer Landstraße 298  
60314 Frankfurt

Tel +49 (0) 69 40 147 0  
Fax +49 (0) 69 40 147 199

E-Mail: [care@interxion.com](mailto:care@interxion.com)  
[www.interxion.com](http://www.interxion.com)

#### Interxion Deutschland GmbH

In der Steele 29  
40599 Düsseldorf

Tel +49 (0) 211 74 96 67-0  
Fax +49 (0) 211 74 96 67-99

E-Mail: [care@interxion.com](mailto:care@interxion.com)  
[www.interxion.com](http://www.interxion.com)

### Zertifizierungen & Mitgliedschaften



Gründungsmitglied EMEA Chapter



the green grid™  
member

Aktives Mitglied



ISO-27001-Zertifizierung für Informations-Sicherheits-Management-Systeme



Europäische Kommission: Mitgliedschaft beim Joint Research Centre on Sustainability



Förderer der European Internet Exchange Association