

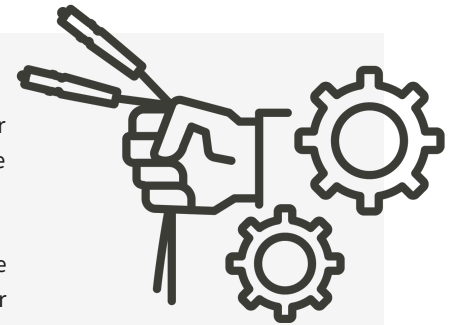
## Remote Hands

Im Rahmen der Dienstleistung "Remote Hands" erbringt dataR dem Auftraggeber gegenüber unterschiedliche Dienstleistungen im Bereich **Service und Support**. Diese umfassen unter anderem:

Erbracht wird dieser Service durch erfahrene dataR-Mitarbeiter ohne Inanspruchnahme externer Dienstleister. Als Kunde steht Ihnen jedoch frei, auch externe Dienstleister einzubinden. Etwaige Freigaben und Zugangs-Prozesse sind zu beachten.

Der Service bietet kosteneffektive und zuverlässige Hilfe entweder als geplante Maßnahme bspw. für Wartungen und Installationen oder als Sofortmaßnahme in Notfällen.

Durch räumliche Nähe (keine lange Anreise erforderlich) sowie Kenntnis von Ort, Umgebung und Prozessen sind wir in der Lage, Herausforderungen effizient zu lösen.



### SLA

#### **Während der Geschäftszeiten**

(09 - 18 Uhr):

innerhalb von einer Stunde (1h)

am Equipment des Kunden.

#### **Außerhalb der Geschäftszeiten**

(18 - 09 Uhr):

innerhalb von zwei Stunden (2h)

am Equipment des Kunden.

Geplante Arbeiten finden verlässlich zum geplanten Zeitpunkt statt.

### Preise.

Wir rechnen je angefangene 15 Minuten ab, mit getrennten Sätzen innerhalb (09 – 18 Uhr) und außerhalb der Geschäftszeiten.

Mit einem Standby-Paket je Rack sinken die 15-Minuten-Sätze: Standby ermöglicht uns als Betreiber eine bessere Ressourcenplanung – den Vorteil geben wir an Sie weiter.

Preise auf Anfrage – wir erstellen Ihnen gern ein individuelles Angebot.

## Leistung

### **Koordination der Warenannahme**

Verantwortung für die effiziente Annahme, Inspektion und Erfassung eingehender Hardware-Lieferungen für das Rechenzentrum, einschließlich der Überprüfung von Lieferscheinen und Abgleich mit Bestellungen

### **Umweltgerechte Entsorgung von Verpackungsmaterial**

Gewährleistung der fachgerechten Trennung und Entsorgung von Verpackungsmaterialien, um die Einhaltung von Umweltschutzrichtlinien sicherzustellen.

### **Verwaltung der Hardware-Ein- und Auslagerung**

Organisation und Durchführung der Einlagerung, Entnahme und Inventarisierung von Hardware-Komponenten, um die effiziente Nutzung und Verwaltung der Lagerbestände zu gewährleisten.

### **Implementierung effektiver Verkabelungs- und Kabelmanagementlösungen**

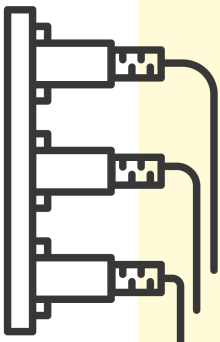
Planung und Durchführung von Strom- und Datenkabelverlegungen unter Berücksichtigung von Effizienz, Sicherheit und Skalierbarkeit, um die optimale Performance im Rechenzentrum zu gewährleisten.

### **Überprüfung und Sicherung von Kabelverbindungen**

Inspektion der Kabelanschlüsse, um die Verbindungsstabilität sicherzustellen, sowie Erkennung und Behebung von Verbindungsproblemen zur Minimierung von Systemausfällen.

### **Aktualisierung und Optimierung des Kabelplans**

Überwachung und Anpassung des Kabelplans bei Änderungen im Rechenzentrum, um die Effizienz und Übersichtlichkeit der Verkabelungsinfrastruktur zu gewährleisten.



### **Erstellung und Pflege umfassender Dokumentation**

Detaillierte Dokumentation aller relevanten Informationen, um eine klare Kommunikation, Transparenz und Nachvollziehbarkeit für alle Beteiligten zu gewährleisten.

### **Professionelle Beschriftung und Labeling von Kabeln und Equipment**

Systematische Kennzeichnung der Kabel und Hardware-Komponenten unter Verwendung standardisierter Labels und Farbcodes, um eine schnelle Identifizierung und Fehlerbehebung zu ermöglichen.

### **Tracing und Nachverfolgung von Kabel- und Steckverbindungen**

Implementierung von Methoden zur Identifizierung, Verfolgung und Dokumentation von Verbindungen im Rechenzentrum, um die Effizienz bei der Wartung und Fehlerbehebung zu verbessern.

### **Bedienen von Tasten und Schaltern**

Fachkundige Aktivierung und Deaktivierung von Hardware-Komponenten durch Betätigung von Tasten und Schaltern, um Systeme und Geräte sicher und effektiv zu steuern.

### **Anpassung von Platineneinstellungen**

Durchführung von Einstellungsänderungen auf Platinen, wie beispielsweise DIP-Schalter oder BIOS-Konfigurationen, um die korrekte Funktionsweise und Integration der Hardware im Rechenzentrum sicherzustellen.

### **Verwaltung der Stromversorgung**

Kontrolle und Steuerung der Stromversorgung für Hardware-Komponenten, einschließlich des Aktivierens und Deaktivierens von Geräten bei Bedarf.

**Durchführung von Reset- und Reboot-Prozessen**

Verantwortung für das sichere und effektive Zurücksetzen oder Neustarten von Hardware-Komponenten bei Wartungsarbeiten oder zur Fehlerbehebung.

**Prüfung von Kontrollleuchten und Displayanzeigen**

Prüfung und Interpretation von Leuchtanzeigen und Displayinformationen, um den aktuellen Zustand der Hardware-Komponenten zu erfassen und bei Bedarf Maßnahmen zu ergreifen.

**Einsatz und Erstkonfiguration von Switches**

Unterstützung bei der Erstinbetriebnahme von Netzwerk-Switches sowie einfache Hands-On-Tätigkeiten wie Neustart, Einspielen von Konfigurationen oder grundlegende Bedienungsschritte zur Sicherstellung der Netzwerkverfügbarkeit.

**Überwachung von Alarmanlagen und Monitoring-Systemen**

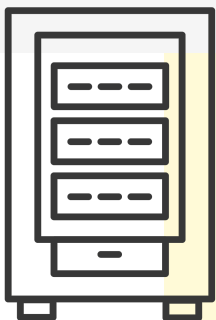
Kontinuierliche Überprüfung der Alarm- und Überwachungssysteme, um mögliche Fehler oder Störungen frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

**Fehlerprüfung und Analyse bei Alarmen**

Auswertung von Monitoring-Daten und Alarmmeldungen, um die Ursache von Störungen zu identifizieren und geeignete Lösungsansätze zu entwickeln.

**Fehlererkennung und visuelle Inspektion**

Regelmäßige Durchführung von visuellen Kontrollen der Hardware-Komponenten, um potenzielle Probleme oder Schäden frühzeitig zu erkennen und zu beheben.

**Austausch von fehlerhaften Plugin-Karten und Bauteilen**

Verantwortung für das Erkennen und Austauschen von defekten HotPlug-Komponenten, um die Systemverfügbarkeit und Leistungsfähigkeit im Rechenzentrum aufrechtzuerhalten.

**Inbetriebnahme von Kundenhardware**

Fachgerechte Installation, Konfiguration und initiale Inbetriebnahme von Kundenhardware, um die nahtlose Integration in das Rechenzentrum sicherzustellen.

**Umzug von Kundenhardware (Re-Location)**

Planung und Durchführung von Hardware-Umzügen innerhalb des Rechenzentrums, um Anforderungen an Skalierbarkeit und Ressourcenoptimierung gerecht zu werden.

**Entfernen und Einlagerung von Kundenhardware**

Fachgerechtes Entfernen und sachgemäße, zeitlich begrenzte Einlagerung von Kundenhardware bei Bedarf. Die Einlagerung erfolgt kostenpflichtig unter Einhaltung aller Sicherheits- und Lagerbestandsanforderungen, um die Verfügbarkeit und den Schutz der Hardware zu gewährleisten.

**Software-Installation auf Kundenhardware**

Durchführung von Software-Installationen auf Kundenhardware gemäß den spezifischen Anforderungen und Konfigurationsvorgaben des Kunden.

### **Endgültige Konfiguration von Kundenhardware**

Verantwortung für die abschließende Konfiguration und Integration von Kundenhardware in das Rechenzentrum, um optimale Leistung und Kompatibilität sicherzustellen.

### **Implementierung von Diagnose-Tools**

Auswahl, Installation und Anwendung von Diagnose-Tools zur Überwachung, Analyse und Optimierung der Systemperformance im Rechenzentrum.

### **Performance-Messungen der Übertragungsqualität**

Zur Sicherstellung einer hohen Qualität und Zuverlässigkeit von Netzwerkverbindungen und der damit verbundenen Services (EVPLS, VPLS, MPLS, VOIP, VPN etc.) bieten wir fachgerechte Messungen nach internationalen Standards an, wie zum Beispiel nach ITU-Y.1564 & RFC-2544.

### **Energieverbrauchsmessungen**

Im Rahmen des EnEfG bieten wir entsprechende Messungen des Energieflusses zur Ermittlung von Kennwerten nach DIN EN-50600 an.

### **Zertifizierungen**

Mitwirkung bei Zertifizierungen und Bereitstellung von erforderlichen Informationen.



**Sie vermissen einen  
Service/eine Leistung?**

**Sprechen Sie uns gerne an,  
um gemeinsam eine  
Maßgeschneiderte Lösung für  
Ihr Anliegen zu erarbeiten**