

ConSol - Red Hat Managed Services

Unterstütztes Red Hat Portfolio: RHEL, Red Hat Storage, RHEV, Red Hat Enterprise JBoss Middleware, OpenStack, OpenShift, CloudForms



- Auswertung der gesammelten Daten
- Regelmäßige und kundenspezifische Berichte
- 7x24 Monitoring, Betrieb, Hosting, Support
- Incident- und Problem-Management
- Managed IT Services der gesamten Lösung inkl. IT-Infrastruktur
- Sicherheitsüberwachung
- Patch- und Update-Management
- Kundenspezifische SLA-Unterstützung
- Unterstützung bei der Go-Live-Phase
- Spezifische Konfiguration
- Sicherung und Wiederherstellung
- Übergang von der Test- in die Produktionsumgebung

1 Managed Services

Support in Englisch und Deutsch

	Standard	Premium	Platinum
Service Level Agreement			
Verfügbarkeit	5x8 (außer an bundesweiten Feiertagen)	7x24 (inkl. Feiertage)	7x24 (inkl. Feiertage)
Kundensupport	Web / Telefon / Email	Web / Telefon / Email	Web / Telefon / Email
Dedizierter Kundenansprechpartner	nein	nein	ja
Ansprechpartner für den Red Hat Support* 24/7	nein	ja	ja
Reaktionszeiten			
Priorität 1	1 Geschäftsstunde	1 Stunde	individuell** min. Premium
Priorität 2	4 Geschäftsstunden	2 Stunden	individuell** min. Premium
Priorität 3	8 Geschäftsstunden	4 Geschäftsstunden	individuell**, min. Premium
Priorität 4	1 Geschäftstag	8 Geschäftsstunden	individuell**, min. Premium
Zusicherung Verfügbarkeit			
	nein	nein	nach Vereinbarung** Rahmenbedingung
Monitoring			
Setup & Alarmierung	inklusive		
Überwachungsintervall	alle 15 Minuten		individuell**
Performance Monitoring & Reporting	optional	3 Basiswerte z.B. CPU, RAM, DISK	individuell**

* ConSol übernimmt auf Wunsch des Kunden die 7x24 Bereitstellung eines dedizierten Ansprechpartners für die Kommunikation mit dem Red Hat Support, analog zu den SLA Vorgaben von Red Hat.

** Individueller und kundenspezifischer Wert. Direkte Abstimmung mit dem Kunden erforderlich.

ConSol - Managed Services Red Hat

Unterstütztes Red Hat Portfolio: RHEL, Red Hat Storage, RHEV, Red Hat Enterprise
JBoss Middleware, OpenStack, OpenShift, CloudForms



	Standard	Premium	Platinum
Monatlicher detaillierter Bericht			
	Event, Incident, SLA		Konfigurierbare Module verfügbar (z.B. Logfile Analyse, Change-Report)
Web-Zugriff auf Service Status	nein	inklusive	inklusive
Installation von Sicherheits-Updates			
Installation / Rollout	Prüfung durch den Kunden	Prüfung durch ConSol* & Installation	Prüfung durch ConSol* inkl. Empfehlung & Installation
Preise			
	12% vom jährlichen Red Hat Subscription Listenpreis / MSRP	18% vom jährlichen Red Hat Subscription Listenpreis / MSRP	30% vom jährlichen Red Hat Subscription Listenpreis / MSRP
Optional			
Hosting			
	Individuelles CCSP - Angebot		
Applikationsbetrieb			
	Individuelles Angebot – Anfrage an ConSol-Vertrieb		

2 Disclaimer

Voraussetzung für die Inanspruchnahme der oben beschriebenen Leistungen ist die Bereitstellung der vorhandenen Dokumentationen durch den Kunden sowie die Gewährleistung des Zugriffes auf alle relevanten Systeme des Kunden. ConSol stellt sicher, dass alle Mitarbeiter über die benötigten Zertifizierungen verfügen. In der Regel wird eine Ramp-up Phase von zwei bis vier Wochen benötigt um die Systeme des Kunden übernehmen zu können. Eine aktive Red Hat Subskription ist für die betreuten Systeme erforderlich.

Die Datenschutz- und Privacy Richtlinien von ConSol unterliegen den höchsten Ansprüchen (ISO 9001/ISO 27001).

* ConSol übernimmt auf Wunsch des Kunden die 7x24 Bereitstellung eines dedizierten Ansprechpartners für die Kommunikation mit dem Red Hat Support, analog zu den SLA Vorgaben von Red Hat.

** Individueller und kundenspezifischer Wert. Direkte Abstimmung mit dem Kunden erforderlich.