

## SpaceNet Service

### Erreichbarkeit rund um die Uhr

Im Rahmen unseres SpaceNet Service Vertrages werden Ihre Router, Server und Standleitungen in unser ausgefeiltes Sicherheitskonzept eingebunden. Damit besteht die Möglichkeit, Ihre Rechner bei uns, in Ihrem LAN sowie Standleitungen, die mit einem SpaceNet-Rechenzentrum verbunden sind, rund um die Uhr zu überwachen und im Fehlerfall („Incident“) besonders schnell zu reagieren.

Mit SpaceNet Service steht Ihnen die gesamte SpaceNet-Emergency-Infrastruktur zur Verfügung. Mögliche Störungen werden sofort erkannt und die mit Ihnen festgelegten Maßnahmen umgehend eingeleitet. Dazu gehören beispielsweise der Neustart Ihrer bei SpaceNet betriebenen Server und Router oder die Benachrichtigung Ihres Standleitungs-Partners bei Störungen an den gemieteten Leitungen. Wir informieren Sie innerhalb von zwei Stunden über den Incident.

Je nach Servicelevel bieten wir Ihnen diesen Service zwischen 8:00 Uhr und 22:00 Uhr (7x14) oder rund um die Uhr (7x24) an. Am nächsten Werktag erhalten Sie einen ausführlichen Bericht unseres Service-Teams.

Selbstverständlich haben Sie darüber hinaus die Möglichkeit, über eine spezielle Telephonnummer jederzeit Störungen zu melden und den Einsatz unseres technischen Teams auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von 9:00 Uhr – 18:30 Uhr zu veranlassen.

### Leistungen

- Systemüberwachung/Watchdog
- www- und FTP-Server
- Standleitungen/Router
- Weitere Serverarten
- Emergency Infrastruktur und Telephonnummer
- Kompetente Ansprechpartner
- Berichterstattung im Störfall

### Service

- Überprüfung von 8:00 Uhr bis 22:00 Uhr (inklusive Samstag/Sonntag)
- Überprüfung von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr (rund um die Uhr)



Wünschen Sie weitere Informationen? Unser Vertriebs-Team hilft Ihnen gerne persönlich unter der (089) 323 56-555 weiter oder schicken Sie uns eine E-Mail mit Ihren Fragen an [sales@space.net](mailto:sales@space.net).

**Stand: 08.11.2013**