



CompetenceCall

Wenn Sie an Ihre Grenzen kommen

Ob komplizierte Fehlersuche oder Admin-Überlastung, ob „Daten-weg-ohne-Backup“ oder Hacker-Einbruch: Wir liefern Hilfe. Anruf für Anruf, Login für Login. Der CompetenceCall gewährleistet Ihnen eine Absicherung mit klar definierten Reaktionszeiten. Unsere LPI-zertifizierten Profis sind das Backup Ihrer Linux-Administration.

JEDERZEIT VERFÜGBARE LINUX-SPEZIALISTEN

Unser CompetenceCall gibt Ihnen die Rückendeckung im Notfall. Administratoren mit mehr als zehnjähriger täglicher Administrationserfahrung stehen bei jedem Problem helfend bereit. Beratung per E-Mail oder Telefon ist ebenso möglich wie hands-on per SSH/VPN-Login auf die betroffene Maschine. Wir analysieren alle auftretenden Probleme auf Linux-Servern mit Kompetenz und Sachverstand und haben auch für besondere Fälle die passenden Spezialisten im Team.

Sie können unseren Support einfach per „CompetenceCall-by-Call“ jederzeit in Anspruch nehmen. Mit Jahresverträgen sind auch kontinuierlicher Support und die Absicherung über garantierte Reaktionszeiten in festen SLAs kein Problem. Je nach Leistungsstufe mit bis zu 24/7-Support - und einer Betreuung durch mindestens LPIC-2-zertifizierte Profis. Enthaltene Freitickets geben Ihnen Budgetsicherheit.

Unser CompetenceCall beschränkt sich dabei nicht auf einzelne Server: Sie können frei entscheiden, für welche Probleme Sie unsere Hilfe in Anspruch nehmen.

WAS WIR FÜR SIE LEISTEN

Im Rahmen des CompetenceCalls können Sie unser Wissen schnell und unkompliziert für jeden Fall in Anspruch nehmen, auf den Sie uns ansetzen wollen. Zu den klassischen Aufgaben des CompetenceCalls zählen beispielsweise:

- **24/7-Troubleshooting:** Wir stehen Ihnen mit unseren erfahrenen Spezialisten bei allen kleinen und großen Problemen oder gar Katastrophen mit Rat & Tat zur Seite.
- **Performanceanalyse:** Wir ermitteln, wie leistungsfähig Ihr System bereits eingerichtet wurde und optimieren bei Bedarf die Konfiguration.
- **Netzwerkanalyse:** Wir untersuchen, ob Routing, Proxy, Traffic-Shaping und Firewall optimal konfiguriert wurden und optimieren, soweit möglich, die Performance.
- **Konfigurationshilfe:** Wir helfen Ihnen aktiv bei der Installation und Konfiguration aller üblichen und unüblichen Dienste auf Linux-Servern und schließen Sicherheitslücken.
- **Datenrestauration:** Wir leisten Hilfe bei der Wiederherstellung von defekten oder inkonsistenten Dateisystemen und bei versehentlich gelöschten Daten.

24/7 Notfall-Hotline

Sie erreichen unsere Consultants rund um die Uhr unter: **030/40505-110**

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Support per Telefon, E-Mail oder SSH/VPN-Login
- SLA mit 24/7-Verfügbarkeit möglich
- Reaktionszeiten von maximal zwei Stunden möglich
- Passende Spezialisten auch für die besonderen Fälle
- LPI-zertifizierte Administratoren (LPIC-1/2/3) mit mehr als zehnjähriger Administrationserfahrung
- Verträge sind nicht auf einzelne Server beschränkt





Als Fluggesellschaft ist Germanwings ganz besonders auf Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der IT-Systeme angewiesen. Heinlein Support unterstützt uns seit vielen Jahren im Rahmen eines CompetenceCall-Vertrages fachkundig und rund um die Uhr bei Betrieb und Troubleshooting unserer für den Flugbetrieb wichtigen Linux-Cluster.

Markus Haake, Head of IT-Infrastructure, Germanwings GmbH

OFFEN FÜR ALLES

Wir unterstützen alle gängigen Linux-Distributionen (openSUSE/Novell, RedHat, Debian, Ubuntu, Fedora, CentOS...) und nicht proprietäre Software, soweit die jeweiligen Versionen selbst noch von der Distribution unterstützt, d.h. mit Security-Updates versorgt werden.

- Webservices (Apache, lighthttp, PHP, nginx, Squid ...)
- Mailedienste (Postfix, AMaVis, SpamAssassin, Zarafa, Dovecot ...)
- Datenbanken (MySQL, PostgreSQL, LDAP ...)
- Fileservices (NFS, Samba, FTP ...)
- HA & Loadbalancing (Heartbeat, Cluster Manager, LVS, DRBD, Pacemaker ...)
- Disaster Recovery (Bacula, Bareos, ReaR ...)
- Netzwerk (Policy Routing, Traffic Shaping, DNS, DHCP, BGP ...)
- Sicherheit (Firewalls, IDS, Verschlüsselung ...)
- Migrationen (OS Upgrades, Dienstupdates, Storgewechsel ...)
- Fehleranalyse und -behebung
- Buildservice (Programme kompilieren, paketieren und patchen ...)
- Linux-Grundsystem (Kerneltuning, Hard- und Softwarekonflikte ...)
- Konfigurationsmanagement (Puppet, FAI, Chef ...)

DIE ANGEBOTSARIANTEN

Den CompetenceCall gibt es als SLA in drei Ausbaustufen. Wählen Sie, welches Angebot am besten zu Ihren Bedürfnissen passt. Übrigens: Nicht verbrauchte Freitickets können im Folgejahr für Schulungen der Heinlein Akademie zu 50% ihres Wertes angerechnet werden.

	COMPETENCE CALL	SILBER	GOLD	PLATIN	TICKET-UPGRADES
LEISTUNGEN	Bereitschaft	9/5	15/7	24/7	
	Reaktionszeit Mo - Fr	9 - 18 Uhr: 4 h	9 - 24 Uhr: 2 h	0 - 24 Uhr: 2 h	
	Reaktionszeit Sa, So, Feiertag	-	9 - 24 Uhr: 3 h	0 - 24 Uhr: 3 h	
	Anzahl enthaltene Server	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert	
	Freitickets pro Jahr	3 Tickets à 2 h	6 Tickets à 4 h	12 Tickets à 4 h	je 6 Tickets à 4 h
	Zertifizierung Ihres Ansprechpartners	LPIC-1	LPIC-1	LPIC-2	
Preis	1.000,- EUR netto pro Jahr	3.500,- EUR netto pro Jahr	7.500,- EUR netto pro Jahr	2.500,- EUR netto	

FRAGEN?

Wenn Sie Fragen zu unseren Leistungen haben oder ein konkretes Angebot einholen möchten, schreiben Sie uns. Wir kümmern uns umgehend darum.

support@heinlein-support.de

Heinlein Support GmbH
Schwedter Straße 8/9 B, 10119 Berlin
www.heinlein-support.de

Telefon: +49 (0)30 40 50 51 - 0
Fax: +49 (0)30 40 50 51 - 19
mail@heinlein-support.de



Linux höchstpersönlich.