



redNET Stunden-Abonnement

Leistungsbeschreibung

Stand: Januar 2007

1 Leistungsbeschreibung

Das Stunden-Abonnement ist der jährliche Erwerb einer bestimmten Anzahl Dienstleistungsstunden im Voraus. Der Betrag basiert auf den Tarifen der redIT während den Standard Servicezeiten. Der Kunde verpflichtet sich zum Bezug der Dienstleistungsstunden und profitiert andererseits von einer verbesserten Verfügbarkeit der Ressourcen und von vergünstigten Stundensätzen. Anfallende Dienstleistungsstunden aus redNET Wartung und redNET Support können über das Stunden-Abonnement verrechnet werden.

2 Konditionen

Ein Stunden-Abonnement hat eine Laufzeit von 12 Monaten. Der Betrag ist zu Beginn der Laufzeit fällig.

Der Rabatt hängt von der Menge der gekauften Dienstleistungsstunden ab.

Spesen, Fahrzeiten und Zuschläge für Dienstleistungen ausserhalb der Standard Servicezeiten können ebenfalls über das Stunden-Abonnement abgerechnet werden, entsprechend reduziert der Restsaldo.

Sofern innerhalb der Laufzeit nicht das ganze Stundenguthaben aufgebraucht wird, überträgt redIT maximal 50% des vorausbezahlten Betrages auf das Folgejahr (ein allfälliger Mehrbetrag verfällt). Wird im Folgejahr das Guthaben nicht aufgebraucht, verfällt es vollständig. Eine Verrechnung mit Warenbezügen oder anderen Forderungen ist ausgeschlossen.

Ist das Stunden-Abonnement vor der Laufzeit aufgebraucht, kann das Abonnement zu den gleichen Konditionen und einer Laufzeit von 12 Monaten erneuert werden.

Der Bezug und der Restsaldo werden monatlich ausgewiesen.

3 Service Levels

3.1 Service-, Reaktions-, und Wiederanlaufzeiten

Leistung		Bezeichnung	Zeiten für die Leistungserbringung	
Störungsannahme		7 x 24	Montag bis Sonntag	00:00 - 24:00 Uhr
Helpdesk Arbeitszeit		5 x 8	werktags Montag bis Freitag	08:00 - 12:00 Uhr 13:00 - 17:00 Uhr
Servicezeit	Standard	5 x 9	werktags Montag bis Freitag	08:00 - 17:00 Uhr
	erweitert	5 x 15	werktags Montag bis Freitag	07:00 - 22:00 Uhr
		6 x 15	werktags Montag bis Samstag	07:00 - 22:00 Uhr
		7 x 24	Montag bis Sonntag	00:00 - 24:00 Uhr
Reaktionszeit	Standard	NBD	Am nächsten Arbeitstag	
	erweitert	4h	Innert 4 Stunden	
		2h	Innert 2 Stunden	
Wiederanlaufzeit	erweitert	8h	Innert 8 Stunden	
		6h	Innert 6 Stunden	

Die Service-, Reaktions-, und Wiederanlaufzeiten mit den jährlichen Gebühren sind entsprechend den Kundenanforderungen im redNET Vertrag aufgeführt und gelten für die im Inventar dokumentierten Produkte und Installationen.

Sind keine Zeiten vertraglich vereinbart, gelten für HW und SW Produkte die Zeiten und Möglichkeiten der Hersteller und redIT erbringt Support aufgrund der Verfügbarkeit von qualifiziertem Personal innerhalb der Standard Servicezeit

3.2 Zeiten

Die Standard-Servicezeit entspricht der Arbeitszeit von 8 bis 17 Uhr, von Montag bis Freitag (ausgenommen gesamtschweizerische und örtliche Feiertage). Das Helpdesk beantwortet von 12 bis 13 Uhr keine direkten Anrufe. Für erweiterte Leistungen ausserhalb der Standard-Servicezeit ist die Pikettorganisation der redIT zuständig.

3.3 Servicezeit

In der Servicezeit erbringt redIT die vertraglich vereinbarten Leistungen nach Massgabe der Verfügbarkeit ihres Personals und ist für den Kunden erreichbar. Die Reaktions- und Wiederanlaufzeiten gelten nur innerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeit.

3.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne vom Erhalt der qualifizierten Störungsmeldung bis zur Aufnahme der Arbeiten zur Störungsbehebung durch einen autorisierten Mitarbeiter der redIT.

3.5 Wiederanlaufzeit (time-to-repair)

3.5.1 Definition

Wiederanlaufzeiten können nur für Hardware vereinbart werden und sind im redNET Hardware Support Modul geregelt. Die Wiederanlaufzeit ist die Zeitspanne vom Erhalt der qualifizierten Störungsmeldung bis zur vollständigen Reparatur der in Wartung stehenden Hardware und deren Wiederanlauf. Ein Restore ab Band, die Installation von Programmen, Wiederherstellung von Daten usw. sind nicht in dieser Zeit enthal-

ten und werden nach Aufwand ausgeführt.

Es steht im freien Ermessen der redIT, Firmware-Updates zu installieren, die nach Auffassung von redIT erforderlich sind, um die korrekte Betriebsbereitschaft eines Gerätes wieder herzustellen oder dieses in einen supportfähigen Zustand zu versetzen. Kann redIT die Reparatur nicht in der vertraglich vereinbarten Zeit durchführen, ist sie berechtigt eine Umgehungslösung, wie das zur Verfügung stellen von Ersatzgeräten als temporäre Lösung zu realisieren.

3.5.2 Ersatzteilkhaltung

Die garantierte Wiederanlaufzeit bedingt die Bereithaltung von Ersatzteilen und Ersatzgeräten. Diese Bereithaltung und die logistischen und personellen Rahmenbedingungen sind kostenpflichtig und werden auf der Basis von Anschaffungspreis, Lagerhaltung, Intervention und Verzinsung berechnet. Änderungen an der unter Vertrag stehenden Hardware beim Kunden sind der redIT unverzüglich mit den notwendigen Angaben zu melden. Entsprechend den Änderungen werden die Gebühren angepasst. Die Ersatzteile, Ersatzgeräte und ausgetauschten Teile sind Eigentum der redIT.

3.6 Störungsmeldung und Support

Die Störungsannahme erfolgt rund um die Uhr. Eine Störung ist zu melden an:

Telefon 0848 000 801 oder

E-Mail helpdesk@redIT.ch

Innerhalb der im redNET Vertrag definierten Reaktionszeit quittiert redIT die Störungsmeldung und beginnt mit der Störungsbehandlung oder leistet den notwendigen Support. Bei nicht jederzeit reproduzierbaren Fehlern (sog. intermittierende Fehler) oder Mehrfachfehlern wird jeder Fehler für sich betrachtet und löst eine gesonderte Reaktionszeit aus.