



## redNET Support

(Interventionsbereitschaft für Störuereignisse)

## Leistungsbeschreibung

Stand: Januar 2007

## 1 Leistungsbeschreibung

Die Leistung beinhaltet die Unterstützung des Kunden mit Informatikdienstleistungen bei Störungen auf Wintel (Microsoft Windows / Intel) und Unix/Linux basierenden EDV Anlagen. Die Helpdesk-Organisation und die Interventionsbereitschaft der Support-Teams der redIT stellen für den Kunden eine Garantie dar, dass Spezialisten für die rasche und fachgerechte Störungsbehebung rechtzeitig zur Verfügung stehen.

## 2 Umfang der Leistungen

- Helpdesk und Einsatzbereitschaft für die vertraglich vereinbarten Fachgebiete und Geräte
- Störungsannahme und grobe Diagnose durch das Helpdesk zur Weiterleitung an 2nd level Support
- Einsatzkoordination und Eskalation
- Überwachung der Störungsbehebung bis zur Instandstellung

## 3 Nicht enthaltene Leistungen

- Betrieb und Wartung (periodischer Unterhalt) der EDV Anlage
- Anwendersupport auf PC-Programmen , ERP-Systemen usw.
- Schulung
- Beschaffung und Austausch von Verbrauchsmaterial

## 4 Konditionen

In den Gebühren sind die Bereitschaft während den Servicezeiten, die Aufwendungen des Helpdesk und falls notwendig die Kosten für die Pikettorganisation enthalten. Alle anderen Leistungen zur Störungsbehebung werden pro Intervention nach Aufwand gemäss den Tarifen und Konditionen der redIT dem Kunden in Rechnung gestellt. Die temporäre Bereitstellung von Ersatzgeräten ist in Form einer Miete kostenpflichtig. Für die Fehlerdiagnose mittels Fernwartung wird redNET Remote empfohlen. redIT kann redNET Remote voraussetzen

redIT ist für Fehlfunktionen bei der Installation von Updates, Treibern, Fixes und Patches nicht verantwortlich.

## 5 Störungsbehebung (nach Aufwand)

Die Störungsbehebung ist Bestandteil von redNET Support. Da Störungen und Aufwendungen zu deren Behebung nicht vorhersehbar sind, werden sie separat nach Aufwand verrechnet.

Behebung der Störung an Produkten und Installationen. Dies kann die folgenden Arbeiten umfassen:

- Reparatur von defekten Teilen (durch redIT oder Hersteller) gemäss den gerätespezifischen Garantien (werkseitig oder erweitert durch redNET Hardware Support)
- Entfernen von Viren und Instandstellung der Sicherheit
- Wiederherstellung der Daten von einer intakten Band-Sicherung
- Instandstellung, Konfigurationskorrekturen oder Updates innerhalb der Server Betriebssoftware
- Installation von Firmware, Treibern, Fixes und Patches
- Neuinstallation der Server Betriebssoftware, Anwendungen (durch redIT oder Lieferanten) und Wiederherstellen der Netzwerkverbindungen und Security
- Neuinstallation von Clients
- Ersatzbeschaffung und Neuinstallation
- Wenn notwendig und möglich, temporäre Installation von Ersatzgeräten (kostenpflichtig)
- Unterstützung der IT-Mitarbeiter auf Verlangen des Kunden

## 6 Service Levels

### 6.1 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

### 6.2 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.

### 6.3 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.

### 6.4 Reaktionszeit

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

### 6.5 Wiederanlaufzeit (time-to-repair)

#### 6.5.1 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.

### **6.5.2 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.

## **6.6 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](mailto: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.