



**redNET** Wartung

(unterstützend und präventiv)

**Leistungsbeschreibung**

Stand: Januar 2007

## 1 Leistungsbeschreibung

Die Leistung beinhaltet die Unterstützung des Kunden mit vordefinierten Informatikdienstleistungen in Form von Wartungsarbeiten zur Sicherstellung eines möglichst störungsfreien Betriebes auf Wintel (Microsoft Windows und Intel) und Unix/Linux basierenden EDV Anlagen. Die Leistungen werden in vereinbarten Zeiträumen entweder unterstützend für definierte IT-Fachbereiche oder als präventive Wartung im Sinne einer periodischen Überprüfung nach Checkliste für die IT-Infrastruktur des Kunden erbracht. Die Fachgebiete und der Umfang der Wartung sind im redNET Vertrag aufgeführt.

## 2 Umfang der Leistungen

Die **unterstützende Wartung** richtet sich vor allem an Kunden mit grösseren EDV Anlagen und eigenem EDV Personal, welche die Wartung und Pflege von Systemen in bestimmten Fachbereichen nicht selbst durchführen. redIT leistet tägliche, wöchentliche oder monatliche Wartungseinsätze über eine gewisse Periode. Die Leistungen sind im redNET Vertrag zu formulieren und umfassen beispielsweise:

- Instandhaltung der zu wartenden Komponenten (z.B. periodisches testen und einspielen von Service Packs, Patches und Fixes, Updates von Firmware)
- Überwachung und Funktionskontrolle der zu wartenden Hard- und Software (z.B. Backup)
- Dokumentation erstellen und periodisch aktualisieren

Die **präventive Wartung** ist eine periodische Überprüfung der Gesamtinstallation (Client/Drucker nach Bedarf). Sie wird je nach Grösse und Beanspruchung der Anlage ein- bis viermal jährlich durchgeführt und richtet sich in erster Linie an Kunden, die kein eigenes EDV Personal haben (KMU). Die Wartung beinhaltet im Allgemeinen die folgenden Leistungen:

- Die Gesamtinstallation (Server-HW und -SW, Internetzugang, Router) überprüfen
- Aufgezeichnete Fehlermeldungen bearbeiten, auswerten und löschen
- Backup und Mediaträger auf Funktion und Vollständigkeit überprüfen
- Kapazitäten auf Servern und betriebswichtigen Systemen kontrollieren
- Aktualität und Wirksamkeit des Virenschutzes
- Security-Check im LAN, Firewall (sofern von redIT installiert)
- Dokumentation und Inventar nachführen
- Massnahmen vorschlagen für Verbesserungen, Korrekturen oder Ausbauten
- Vorschlag für die Erneuerung von älteren, nicht mehr unter Garantie stehenden Geräten

Je nach Möglichkeit und Aufgabengebiet werden diese Leistungen mittels Fernwartung (redNET Remote) oder vor Ort durchgeführt. Je nach Wartung behält sich redIT vor, pro Woche ein festes Wartungsfenster ausserhalb der Arbeitszeiten zu definieren.

## 3 Nicht enthaltene Leistungen

- Bereitschaftsdienst zur Störungsbehebung und damit verbundene Interventionen (redNET Support)
- Schulung
- Anwendersupport auf PC-Programmen wie Microsoft Office, ERP-Systemen usw.

## 4 Konditionen

Die Wartung wird monatlich zusammen mit einer Arbeitsaufstellung in Rechnung gestellt. Die Preise orientieren sich an den Tarifen der redIT. Die Updates und Patches werden von den Herstellern zur Verfügung gestellt. redIT übernimmt keine andere Verpflichtung, als das entsprechende Update mit der vom Hersteller oder Lieferanten mitgelieferten Dokumentation beim Kunden zu installieren. Die Updates werden von redIT geplant und nach Möglichkeit im Voraus überprüft, um Fehlfunktionen zu vermeiden. Sie ist jedoch nicht für Fehlfunktionen verantwortlich, welche aufgrund eines solchen Updates entstehen. Bei Fehlfunktionen infolge Wartung ist redIT bestrebt den ursprünglichen Zustand wieder herzustellen.

## 5 Service Levels

### 5.1 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

### 5.2 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.

### 5.3 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.

### 5.4 Reaktionszeit

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

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

#### 5.5.1 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.

### **5.5.2 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.

## **5.6 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.