

Managed LAN & WLAN as a Service

Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung ist wesentlicher Bestandteil des Managed Infrastructure as a Service Vertrags und gültig für den Abschnitt Managed LAN & WLAN as a Service. Das Dokument gilt als verbindliches Service Level Agreement und regelt die im Service enthaltenen sowie optional erhältlichen Leistungen.

Allgemeine Service Beschreibung

Managed LAN & WLAN as a Service umfasst die Miete einer vollumfänglichen und skalierbaren Vernetzungslösung sowie deren Betrieb- und Unterhalt durch achermann.

- Standardleistungen (im Preis inbegriffen) ○ Verrechnung nach Aufwand

1	Überführung in den Service		
1.1	Setup	Aufwände für die Planung und Inbetriebnahme der Lösung	○
2	Managed LAN & WLAN as a Service		
2.1	Patch-Management	Schutz der Kunden-Umgebung durch regelmässiges Einspielen von Updates und Sicherheits-Patches	●
	<p><i>i</i> Standardmässig wird das Patch-Management quartalsweise zu einem vorgegebenen Termin ausserhalb der Büroöffnungszeiten durchgeführt. Die Termine werden mind. 1 Woche im Voraus unter www.achermann.swiss/sicherheitsmeldungen publiziert. Auf Wunsch wird kostenlos ein Ersatztermin zur Verfügung gestellt oder die Durchführung findet während den Büroöffnungszeiten statt. Kundenspezifische Nacht-/Wochenendtermine werden mit einem Zuschlag von CHF 800.00 exkl. MwSt. verrechnet. Hochrisiko-Sicherheitslücken werden separat beurteilt und Massnahmen nach Ermessen durch achermann eingeleitet.</p>		
2.2	Lizenz-Management	Übernahme des kompletten Lizenz-Managements inklusive automatischer Erneuerung von Lizenzen	●
2.3	Backup-Management	Automatische Sicherung der Netzwerk-Konfigurationen	●
2.4	Availability-Management	Regelmässige Überprüfung der Logs und Status-Reports auf besondere Ereignisse oder Auffälligkeiten, welche auf Fehlfunktionen der Hardware oder Software hindeuten	●
2.5	Hardware-Management	Austausch von defekter Hardware	●
	<p><i>i</i> Der Austausch beinhaltet die Abwicklung des RMA-Prozesses, sowie der 1-zu-1 Ersatz der defekten Hardware vor Ort innert 48 Stunden.</p>		
2.6	Dokumentation	Dokumentation der Infrastruktur und laufende Aktualisierung	●
2.7	Monitoring	Verfügbarkeitsüberwachung	●
2.8	Security-Policy-Management	Überprüfung Security-Policies auf ihre Funktionalität und Auswirkung auf die Sicherheit bei LAN, WLAN und ClearPass	○
2.9	Incident-Management	Handhabung Supportfall, Problemlösungsprozess und Problemlösung/Implementierung Workaround	○

2.10	Change-Management	Konfigurationsanpassungen auf der Infrastruktur	○
2.11	Lifecycle-Management	Übernahme des Lifecycle-Managements und Austausch der Infrastruktur	●
	<p>achermann erneuert die Infrastruktur nach Ablauf des definierten Lebenszyklus des Herstellers (End of Life). Das Lifecycle-Management umfasst sowohl den Ersatz der Infrastruktur mit einem gleichwertigen Nachfolgeprodukt sowie den Projektaufwand für den Austausch.</p> <p>i Ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundeninitiierte Changes wie z.B. Mengen-, Architektur- oder Konfigurationsanpassungen • Montage von Access Points 		
2.12	Service Rückbau	Aufwände für den Rückbau der Lösung nach Vertragsende	●
2.13	Reporting	Zusammenstellung von Kunden spezifischen Reports	○

3	Voraussetzungen und Bedingungen		
3.1	Logins	Zur Erbringung des Services benötigt achermann die Logins für die im Vertrag definierte Infrastruktur mit Administratoren Rechten.	
3.2	Internetverbindung	Die Gewährleistung einer stabilen Internetverbindung (kundenseitig) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Für allfällige Probleme, welche auf eine instabile Verbindung zurückzuführen sind, kann achermann nicht belangt werden.	
3.3	VPN Site-to-Site Verbindung	Eine VPN Site-to-Site Verbindung ist Voraussetzung für den Unterhalt der Infrastruktur. Die Einrichtung des Tunnels ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.	
3.4	Hersteller Wartungsverträge	Aktive Wartungsverträge vom Hersteller auf die im Vertrag definierte Infrastruktur werden vorausgesetzt.	
3.5	Aktuelle Dokumentation	Der Kunde gewährt achermann Einsicht in die bestehende technische Dokumentation. Optional wird diese durch achermann im Rahmen der Überführung in den Managed Service Vertrag erstellt.	

Kriens, 23.09.2024 - Projektversion 1.0; Markus Gwerder - achermann ict-services ag

Der Kunde bestätigt diese Bestellung resp. diesen Vertrag mit seiner/n rechtsverbindlichen Unterschrift(en).

Ort / Datum	Unterschrift des Kunden	Ort / Datum	Unterschrift achermann ict-services ag
-------------	-------------------------	-------------	--