

Managed LAN & WLAN Services

Leistungsbeschreibung

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

Allgemeine Service Beschreibung

Managed LAN & WLAN Services umfasst den Betrieb- und Unterhalt der Netzwerk Infrastruktur (LAN, WLAN, ClearPass und unterstützte Management Systeme) des Kunden durch achermann.

- Standardleistungen (im Preis inbegriffen) ○ Verrechnung nach Aufwand (optional)

1	Überführung in den Service		
1.1	Prüfung Infrastruktur	Analyse Infrastruktur und Konfiguration für Übernahme in Managed Service	○
1.2	Anpassung Infrastruktur	Notwendige Konfigurationen und Updates gemäss Prüfung und Voraussetzungen	○
2	Managed LAN & WLAN Service		
2.1	Patch-Management	Schutz der Kunden-Umgebung durch regelmässiges Einspielen von Updates und Sicherheits-Patches	●
	<p>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	Major-Updates	Haupt-Aktualisierung der Software	○
	<p>Bei einem Major-Upgrade wird die Hauptversionsnummer erhöht, zum Beispiel von Version 10.0 auf Version 11.0. Es beinhaltet umfangreiche neue Funktionen und ist eine Neuentwicklung auf Basis der Vorgängerversion und ist oft mit Änderungen am System und an die Umgebungssystem verbunden.</p>		
2.3	Lizenz-Management	Übernahme des Managements für Lizenzierungen und Care Packs sowie frühzeitige Information über Erneuerungen	●
2.4	Backup-Management	Automatische Sicherung der Netzwerk-Konfigurationen	●
2.5	Availability-Management	Regelmässige Überprüfung der Logs und Status-Reports auf besondere Ereignisse oder Auffälligkeiten, welche auf Fehlfunktionen der Hardware oder Software hindeuten	●
2.6	Hardware-Management	Austausch von defekter Hardware	●
	<p>Der Austausch beinhaltet die Abwicklung des RMA-Prozesses, sowie der 1-zu-1 Ersatz der defekten Hardware vor Ort.</p>		
2.7	Dokumentation	Dokumentation der Infrastruktur und laufende Aktualisierung	●
2.8	Monitoring	Verfügbarkeitsüberwachung	●
2.9	Security-Policy-Management	Überprüfung Security-Policies auf ihre Funktionalität und Auswirkung auf die Sicherheit bei LAN, WLAN und ClearPass	○
2.10	Incident-Management	Handhabung Supportfall, Problemlösungsprozess und Problemlösung/Implementierung Workaround	○

2.11	Change-Management	Konfigurationsanpassungen auf der Infrastruktur	<input type="radio"/>
2.12	Reporting	Zusammenstellung von Kunden spezifischen Reports	<input type="radio"/>

3	Voraussetzungen und Bestimmungen		
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).

--	--	--	--