



Open Networks GmbH (ON)

Service Portfolio

Leistungsbeschreibung

Inhalt

1	Begriffsdefinitionen.....	2
1.1	Servicezeit.....	2
1.2	Reaktionszeit	2
1.3	Service Level	2
1.4	Kritische Anfrage	2
1.5	Nicht-kritische Anfrage.....	2
1.6	Incident.....	3
1.7	Change.....	3
1.8	Request.....	3
2	Leistungsbeschreibung Service Verträge	3
2.1	Leistungsgegenstand	3
2.2	Leistungsdauer	3
2.3	Leistungserbringung außerhalb der vereinbarten Servicezeit bzw. ohne Servicevertrag	3
2.4	Fristgerechter Hardwareersatz	3
2.5	Rücksendung von defekten Geräten	4
2.6	Konfiguration eines Austauschgerätes.....	4
2.7	Temporärer Hardwareersatz	4
2.8	Erstbestückung von Servicelagern	4
2.9	Änderung des Installationsortes.....	4
2.10	Software Updates.....	4
2.11	Cisco: Leistungseinschränkung bei erreichtem Cisco Last Date of Support (LDoS)	4
2.12	F5: Leistungseinschränkung bei erreichtem F5 End of Technical Support Datum (EoTS).....	5
2.13	Erbringen von Zusatzleistungen	5
2.14	Mitwirkungspflicht des Kunden.....	5
2.15	Nicht im Leistungsumfang enthaltene Leistungen.....	5
2.16	Vergütung.....	6
2.17	Haftung.....	6
2.18	Allgemeine Bestimmungen	6
3	Dienstleistungs-Optionen bei Service Verträgen	7
3.1	Servicebedingungen bei Stundenkonto und Stundenrahmen	7
3.2	Servicebedingungen bei Zusatzoption SLA.....	8
3.3	Servicebedingungen bei Service Desk	8
3.4	Servicebedingungen bei Managed System	9
3.5	Servicebedingungen bei Managed Service.....	9

3.6	Servicebedingungen bei Rufbereitschaft	10
4	Kontakt	10
4.1	So können Sie uns erreichen	10
4.2	Eskalationsstufen.....	11
4.3	Wichtige Informationen bei der Kontaktaufnahme	11
5	Service-Katalog Hersteller	12
5.1	Service Level & Leistungen für Cisco Hardware & Software	12
5.2	Service Level & Leistungen für F5 Hardware & Software.....	13
6	ON Service Leistungen im Detail	14

Im Folgenden werden die einzelnen Leistungen aus dem Service Portfolio der Open Networks GmbH, im folgenden ON genannt, detailliert beschrieben.

1 Begriffsdefinitionen

1.1 Servicezeit

Die Servicezeit definiert jenen Zeitraum, in dem ON die Dienstleistungen im Rahmen der Serviceauftragsbestätigung zur Verfügung stellt.

1.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der maximale Zeitraum vom Eintreffen einer berechtigten Service-Anfrage an den ON Service Desk oder den diensthabenden Bereitschaftstechniker bis zum Beginn der Arbeiten durch einen qualifizierten Techniker. Die Berechnung der Reaktionszeit erfolgt ausschließlich innerhalb der in der Serviceauftragsbestätigung definierten Servicezeit. Bei einer Meldung außerhalb der Servicezeit beginnt die Berechnung der Reaktionszeit gleichzeitig mit dem Beginn der vereinbarten Servicezeit.

1.3 Service Level

Der Service Level wird durch die Servicezeit, die Reaktionszeit, die Austauschzeiten für defekte Hardware sowie die im Service-Katalog angeführten Zusatzleistungen des jeweiligen Service definiert.

1.4 Kritische Anfrage

Unter einer kritischen Anfrage ist der Ausfall eines durch ON gewarteten Gerätes oder Dienstes zu verstehen, der den Geschäftsprozess des Kunden maßgeblich gefährdet bzw. beeinträchtigt. Bei der Meldung des Ausfalls an den ON Service Desk muss die Priorität für die Anfrage mit 1 oder 2 angegeben werden.

Um die Reaktionszeit bei kritischen Anfragen zu gewährleisten, müssen diese per Telefon an den ON Service Desk bzw. den diensthabenden Bereitschaftstechniker gemeldet werden.

1.5 Nicht-kritische Anfrage

Unter einer nicht-kritischen Anfrage ist ein Fehlverhalten bzw. eine Leistungsbeeinträchtigung eines Gerätes oder Dienstes zu verstehen, das den Geschäftsprozess des Kunden nicht maßgeblich

beeinträchtigt. Bei der Meldung an den ON Service Desk bzw. den diensthabenden Bereitschaftstechniker ist diese mit der Priorität 3 oder 4 anzugeben.

1.6 Incident

Ein Incident beschreibt eine ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services bzw. ein Ereignis, das in der Zukunft einen IT-Service beeinträchtigen könnte.

1.7 Change

Ein Change beschreibt das Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die IT Services haben könnte. Changes werden geplant und mit dem Kunden in koordinierter Form durchgeführt.

1.8 Request

Ein Request beschreibt eine formale Anfrage eines Anwenders - z.B. nach Informationen, Beratung, Zurücksetzen eines Passworts, oder einer geringfügigen Konfigurationsänderung (Change-Request).

2 Leistungsbeschreibung Service Verträge

2.1 Leistungsgegenstand

ON übernimmt die Wartung der in der Serviceauftragsbestätigung aufgelisteten Datenverarbeitungs- und Datenübermittlungsgeräte nach den Bestimmungen des jeweilig angeführten Service Levels im angeführten Vertragszeitraum.

Für die Durchführung der Wartungsarbeiten setzt ON ausschließlich entsprechend qualifiziertes Personal ein, das mit den eingesetzten Komponenten vertraut ist.

Jedes ON Service Level setzt sich aus einzelnen Leistungsbestandteilen zusammen. Eine Übersicht über die Bestandteile je Service Level, sowie die Leistungsinhalte der Bestandteile finden sich im Kapitel 5 Service Katalog Hersteller.

2.2 Leistungsdauer

Die Serviceauftragsbestätigung gilt, sofern nicht anders vereinbart, für mindestens ein Jahr und verlängert sich danach automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn diese nicht zumindest ein Monat vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Sofern nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit der Serviceauftragsbestätigung am ersten Tag des Folgemonats nach erfolgter Lieferung der Ware.

Wartungsbeginn und Wartungsende werden schriftlich in der Serviceauftragsbestätigung festgehalten.

2.3 Leistungserbringung außerhalb der vereinbarten Servicezeit bzw. ohne Servicevertrag

Grundsätzlich können unsere Dienstleistungen auch außerhalb der vereinbarten Servicezeit bzw. ohne gültigen Servicevertrag zur Verfügung gestellt werden. Für solche Einsätze werden die Bereitschaftspauschale laut geltenden ON Stundensätzen sowie die tatsächliche Einsatzzeit nach Aufwand verrechnet. Die Priorität für diese Dienstleistungen wird gegenüber Kunden mit gültigen Serviceauftragsbestätigungen nachgereicht.

2.4 Fristgerechter Hardwareersatz

Als fristgerechten Austausch innerhalb des vereinbarten Service Levels gilt grundsätzlich das rechtzeitige Eintreffen des Austauschgerätes vor Ort. Alle eventuellen Arbeiten für die Inbetriebnahme des Austauschgerätes zählen nicht zur Berechnung der Austauschzeit.

2.5 Rücksendung von defekten Geräten

Der Kunde ist verpflichtet das defekte Gerät oder den defekten Teil eines Geräts innerhalb von 10 Tagen mittels desbeiliegenden Retourscheins oder des per Email erhaltenen Rücksendeauftrags zurückzusenden. Sollte das defekte Gerät oder der defekte Teil eines Geräts nicht retourniert werden, so wird das Ersatzgerät oder das Ersatzteil zum aktuell gültigen Listenpreis des Herstellers verrechnet und geht damit in das Eigentum des Kunden über.

2.6 Konfiguration eines Austauschgerätes

Die regelmäßige Archivierung und Sicherung der Konfiguration jedes Gerätes liegt in der Verantwortung des Kunden. Sollte es zu einem Hardware-Austausch kommen, so kann seitens ON eine vom Kunden zur Verfügung gestellte Konfigurations-Sicherung eingespielt werden, um den raschen und einwandfreien Betrieb der Hardware zu ermöglichen.

2.7 Temporärer Hardwareersatz

Defekte Komponenten werden durch identisch neue oder neuwertige Komponenten ersetzt. ON behält sich dabei jedoch das Recht vor, das zur schnelleren Störungsbehebung vorübergehend Ersatzkomponenten (auch anderer Modellserien mit gleicher Funktionalität) eingesetzt werden können, die erst zu einem späteren Zeitpunkt gegen die endgültigen Ersatzkomponenten ausgetauscht werden.

2.8 Erstbestückung von Servicelagern

In den ersten 30 Tagen nach Beginn eines Servicevertrags kann es, aufgrund einer notwendigen Erstbestückung eines Service-Lagers, zu Verzögerungen bei der Auslieferung von Ersatzgeräten kommen. Die im Service-Level angegebenen Zeiten für Hardwareersatz gelten in dieser Phase noch nicht.

2.9 Änderung des Installationsortes

Sofern nicht ON im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs die Änderung des Installationsortes übernimmt, ist es notwendig, dass jede Änderung des Installationsortes (Genau Adresse, Gebäude, Stockwerk, Verteiler) an support@ong.at gemeldet wird. Wenn diese Meldung nicht erfolgt, können die vereinbarten Austauschzeiten seitens ON nicht garantiert werden.

2.10 Software Updates

Sollte im Rahmen des Service-Levels ein Anspruch auf Software-Updates oder -Upgrades bestehen, so erhalten Sie diese unter Angabe des Produktnamens und der Seriennummer auf Anfrage durch den ON Service Desk bereitgestellt.

2.11 Cisco: Leistungseinschränkung bei erreichtem Cisco Last Date of Support (LDoS)

Wir empfehlen grundsätzlich den rechtzeitigen Austausch aller Komponenten, die das Cisco Last Date of Support (LDoS) erreicht bzw. überschritten haben.

Für jene Komponenten innerhalb aufrechter ON Serviceauftragsbestätigungen, die das Cisco LDoS erreicht bzw. überschritten haben, gelten folgende Leistungseinschränkungen:

- Der Austausch defekter Hardware erfolgt schnellstmöglich (best effort) innerhalb von 2 Wochen, alle sonst im jeweiligen ON Wartungs-Level vereinbarten Austauschzeiten gelten nicht.
- Es stehen keine neuen Operating System Software Updates mehr zur Verfügung.
- Es können keine Support-Calls an das Cisco Technical Assistance Center (TAC) weitergeleitet werden.

2.12 F5: Leistungseinschränkung bei erreichtem F5 End of Technical Support Datum (EoTS)

Wir empfehlen grundsätzlich den rechtzeitigen Austausch aller Komponenten, die das End of Technical Support Datum (EoTS) erreicht bzw. überschritten haben.

Für jene Komponenten innerhalb aufrechter ON Serviceauftragsbestätigungen, die das F5 EoTS Datum erreicht bzw. überschritten haben, gelten folgende Leistungseinschränkungen:

- Der Austausch defekter Hardware erfolgt schnellstmöglich (best effort) innerhalb von 2 Wochen, alle sonst im jeweiligen ON Wartungs-Level vereinbarten Austauschzeiten gelten nicht.
- Es stehen keine neuen Operating System Software Updates mehr zur Verfügung.
- Es können keine Support-Calls an das F5 Networks Support Center weitergeleitet werden.

2.13 Erbringen von Zusatzleistungen

Generell werden auf Wunsch des Kunden über den Leistungsumfang der Serviceauftragsbestätigung hinausgehende Leistungen erbracht, sofern zeitlich und fachlich entsprechende Ressourcen zur Verfügung stehen. Alle diese Zusatzleistungen werden schnellstmöglich, allerdings ohne garantierte Reaktionszeiten, durchgeführt. Alle dabei anfallenden Material-, Arbeits- und Reisekosten werden zu den aktuell gültigen ON Tarifen verrechnet.

2.14 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen, die eine Behebung der Störung bzw. des Fehlers und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsabläufe abkürzen.

Der Kunde gibt ON die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Wartungsarbeiten. Insbesondere erhält ON freien Zugang zu den der Wartung unterliegenden Geräten sowie den notwendigen Raum zum Aufbewahren von (Ersatz-)Geräten, Werkzeugen, Ersatzteilen, etc. Der Kunde hält alle zur Durchführung der Wartung dienlichen technischen Einrichtungen (einschließlich Telefonverbindungen und Übertragungsleitungen) funktionsbereit und stellt diese dem ON Mitarbeiter in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung. Bei Bedarf ist für ON Mitarbeiter Schutzkleidung zur Verfügung zu stellen.

ON behält sich das Recht vor in Extrembedingungen (Höhe, Hitze, Kälte, Sauerstoffmangel) keine Wartungsarbeiten durchzuführen.

Vor einem Austausch von Teilen oder Geräten hat der Kunde ohne gesonderte Aufforderung durch ON alle Programme, Daten, Datenträgeränderungen und nicht vom Wartungsvertrag umfasste Anbauten unverzüglich zu sichern und zu entfernen.

Für eine erfolgreiche Fehlerbehebung ist Mitwirkung des Kunden notwendig, dies ist unter anderem die Bereitstellung folgender Informationen: Passwörter, Netzpläne, Konfigurationsdateien, Fernzugriff via Bildschirm-Fernwartung, IPSec VPN oder Einwahl, detaillierte Auskünfte über Auswirkung und erstmaliges Auftreten des Fehlers sowie die Planung von Wartungsfenstern für den Test von Behebungsmaßnahmen.

2.15 Nicht im Leistungsumfang enthaltene Leistungen

Nicht im Leistungsumfang enthaltene Leistungen sind:

- Alle Leistungen, die jene des in der Serviceauftragsbestätigung festgehaltenen ON Service-Level übersteigen.
- Maßnahmen zur Behebung von Störungen aufgrund von Bedienungsfehlern, sonstiger unsachgemäßer Behandlung, technischen Eingriffen seitens des Kunden oder Dritter sowie aufgrund von äußeren Einflüssen (Blitzschlag sowie Schäden aus Folgen höherer Gewalt).
- Die Wartung von nicht in der Serviceauftragsbestätigung erfasstem Zubehör, sowie von allen Komponenten, auf denen Software oder Teile von Software von in der Serviceauftragsbestätigung aufgelisteten Komponenten installiert wird.
- Die Behebung von Störungen auf Komponenten ohne Serviceauftragsbestätigung, die mit dem gewarteten Gerät in Interaktion stehen und auf diesem die Störung verursachen.
- Der Austausch von Komponenten älter als drei Jahre, bei denen der Defekt eindeutig aufgrund von mechanischem Verschleiß an beweglichen Teilen (Im Speziellen Tasten, Hebel, Aufdrucke, u. ä.) entstanden ist.
- Alle Leistungen, auf die entsprechend dem Product Life Cycle des Herstellers kein Anspruch mehr besteht.

2.16 Vergütung

Wenn nicht anders vereinbart ist die Servicevertragsgebühr pro Jahr im Voraus zu entrichten.

Im Rahmen der automatischen Wartungsverlängerung (siehe Punkt 2.2) unterliegt die jährliche Servicevertragsgebühr einer Anpassung entsprechend dem österreichischen Verbraucherpreisindex (It. Statistik Austria) sowie einer Anpassung an den aktuellen USD – EUR Wechselkurs.

Im Falle von Preisanpassungen der Wartung durch den Hersteller werden die ON Wartungsentgelte bei Verlängerungen adäquat angepasst. Diese Preisanpassungen werden dem Kunden vor Inkrafttreten bekanntgegeben.

Die Begleichung der Serviceauftragsbestätigungsrechnung hat binnen zwei Wochen ab Rechnungserhalt zu erfolgen, um die Gültigkeit der Wartung zu gewährleisten.

Alle Preise verstehen sich exklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer. Preisänderungen und Irrtümer vorbehalten.

2.17 Haftung

Die Haftung von ON wird unabhängig vom Rechtsgrund mit dem Gesamtbetrag der jährlichen Servicevertragsgebühr beschränkt.

Des Weiteren wird jegliche Haftung für Folgeschäden wie Datenverlust oder Netzausfallkosten ausgeschlossen.

2.18 Allgemeine Bestimmungen

Alle Änderungen und Ergänzungen zu den standardisierten Service Levels bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die Gültigkeit mündlicher Absprachen wird generell ausgeschlossen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Serviceauftragsbestätigung unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. An Stelle der unwirksamen Bestimmungen tritt die Ersatzregelung, die dem der unwirksamen Bestimmung angestrebten Zweck möglichst nah kommt.

3 Dienstleistungs-Optionen bei Service Verträgen

Unabhängig von den damit verbundenen Support-Leistungen der einzelnen Hersteller kann ein Servicevertrag mit verschiedenen Dienstleistungsoptionen kombiniert werden. Alle angebotenen Dienstleistungen werden durch erfahrene und zertifiziert Mitarbeiter von ON erbracht.

Die folgende Leistungsübersicht soll als Überblick über die verschiedenen Optionen dienen. In weiterer Folge wird jede Option im Detail erläutert:

Dienstleistungs-Optionen bei Service Verträgen	Stundenkonto & Stundenrahmen	Zusatzoption SLA	Service Desk	Managed System	Managed Service
Gesonderte Verrechnung aller notwendigen Aufwendungen und Tätigkeiten	✓	✓			
Garantierte Reaktionszeiten im Rahmen der definierten Servicezeit (Standard oder Premium)		✓	✓	✓	✓
Bearbeitung von Incidents und Information-Requests in Servicevertragsgebühr inkludiert			✓	✓	✓
Proaktives Monitoring von definierten Komponenten optional möglich		✓	✓	✓	✓
Bearbeitung von Changes und Change-Requests in Servicevertragsgebühr inkludiert					✓
Regelmäßige Installation von Software-Patches und -Updates in Servicevertragsgebühr inkludiert				✓	✓

3.1 Servicebedingungen bei Stundenkonto und Stundenrahmen

Alle Dienstleistungen innerhalb eines Stundenkontos oder eines Stundenrahmens erfolgen auf Anforderung des Kunden. Grundsätzlich sind alle Mitarbeiter des Kunden berechtigt Leistungen abzurufen, auf Wunsch kann eine Einschränkung auf definierte Ansprechpartner getroffen werden. Der Abruf von Stunden aus einem Stundenkonto oder einem Stundenrahmen sollte zumindest 5 Werkzeuge vor dem gewünschten Termin erfolgen, der Abruf selbst kann per Email oder Telefon durchgeführt werden.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir für Supportanfragen über Stundenkonto oder Stundenrahmen KEINE Reaktionszeiten garantieren können.

Die kleinste Verrechnungseinheit innerhalb eines Stundenkontos oder Stundenrahmens sind 15 Minuten. Wenn der Restbetrag eines Stundenkontos oder Stundenrahmens die kleinste Verrechnungseinheit von 15 Minuten unterschreitet, ist das Konto oder der Rahmen aufgebraucht.

Im Rahmen des Stundenkontos oder des Stundenrahmens werden alle notwendigen Aufwendungen in Rechnungen gestellt. Dies umfasst Recherche, Weiterleitung an den 3rd Level Support des

Herstellers, Versuchsaufbauten, Kommunikation mit Dritten (z.B. Telekomanbieter, Internet Service Provider).

Für die Weiterleitung an den 2nd und 3rd Level Support eines Herstellers können weitere Serviceauftragsbestätigungen pro Produkt erforderlich sein.

Nach erbrachter Leistung wird Ihnen der tatsächliche Aufwand anhand unserer Zeiterfassung zur Abrechnung vorgelegt. Alle Arbeitszeiten und Arbeitsinhalte werden dokumentiert. Auf Wunsch kann eine schriftliche Dokumentation jeder Abrechnungsperiode zur Verfügung gestellt werden.

3.2 Servicebedingungen bei Zusatzoption SLA

Durch die Zusatzoptionen SLA Standard oder SLA Premium erhält der Kunde eine definierte Reaktionszeit für Supportanfragen über ein Stundenkonto oder einen Stundenrahmen. Sämtliche Tätigkeiten, die ON im Rahmen der Supportanfrage durchführt, werden über das vorhandene Stundenkonto oder den Stundenrahmen verrechnet.

Für die Zusatzoption SLA Standard oder SLA Premium wird eine monatliche Servicevertragsgebühr verrechnet.

3.3 Servicebedingungen bei Service Desk

Der ON Service Desk bietet eine definierte Reaktionszeit für Supportanfragen zu einem definierten Produkt. Zusätzlich inkludiert die entsprechende Servicevertragsgebühr alle Aufwände, die seitens ON im Rahmen der Bearbeitung von Incidents und Information-Requests zum definierten Produkt anfallen.

Ein bestehender, gültiger Herstellersupportvertrag für das Produkt wird für die Serviceleistung vorausgesetzt. Sollte dieser nicht durch ON geliefert worden sein, sind seitens des Kunden sämtliche Informationen für ON bereitzustellen, die gegebenenfalls für den Zugriff auf den Hersteller-Support benötigt werden.

Nicht inkludierte Leistungen des Servicevertrags:

- Durchführung von Changes (Konfigurationsänderungen) & Bearbeitung von Change-Requests
- Wiederherstellung einer funktionierenden Konfiguration nach Fehlbedienung bzw. Fehlkonfiguration durch den Auftraggeber bzw. von Ihm Bevollmächtigten Dritten, soweit es sich nicht um den Auftragnehmer als Verursacher handelt.
- Einspielen von Patches und/oder Hardware Updates; außer solchen, die auf Initiative von Open Networks geliefert werden.
- Lieferung bzw. Austausch von Verbrauchsteilen, Batterien oder sonstigem Zubehör.
- Reparatur oder Austausch von Materialien, die vom Kunden und/oder Benutzer bearbeitet und/oder modifiziert wurden.
- Leistungen für Komponenten, die seitens des Herstellers als „End of Support“ deklariert sind.
- Features, Optionen die seitens des Herstellers nicht oder nicht mehr supported werden.

Nicht inkludierte Leistungen werden über ein vorhandenes Stundenkonto, einen Stundenrahmen oder nach Aufwand in Rechnung gestellt.

3.4 Servicebedingungen bei Managed System

Die Option Managed System bietet eine definierte Reaktionszeit für Supportanfragen (Incidents, Information-Requests) und Eingriffe (Changes, Change-Requests) in Hardware und Betriebssystem-Software zu einem definierten Produkt. Die entsprechende Servicevertragsgebühr beinhaltet alle Aufwände, die seitens ON im Rahmen der Systempflege der Hardware und des Betriebssystems zum definierten Produkt anfallen. Minor- und Major Software Release-Wechsel (selbstverständlich in Abstimmung mit dem Kunden) sind dabei ebenso enthalten wie die Installation von kritischen Sicherheits-Updates und Hotfixes.

Die verrechnete Servicevertragsgebühr richtet sich dabei nach der Anzahl an zu pflegenden Betriebssystem-Einheiten bzw. Cluster-Systemen (bei Einsatz von Cluster-Technologien). Beim Einsatz von Virtualisierungs-Technologie zählt jede virtuelle Instanz, sofern diese über eine eigenständige Betriebssystem-Software betrieben wird.

Nicht inkludierte Leistungen des Servicevertrags bei Managed System:

- Konfigurationsänderungen (Changes, Change-Requests), die über die Hardware und Betriebssystem-Software hinausgehen.
- Wiederherstellung einer funktionierenden Konfiguration nach Fehlbedienung bzw. Fehlkonfiguration durch den Auftraggeber bzw. von Ihm Bevollmächtigten Dritten, soweit es sich nicht um den Auftragnehmer als Verursacher handelt.
- Lieferung bzw. Austausch von Verbrauchsteilen, Batterien oder sonstigem Zubehör.
- Reparatur oder Austausch von Materialien, die vom Kunden und/oder Benutzer bearbeitet und/oder modifiziert wurden.
- Leistungen für Komponenten, die seitens des Herstellers als „End of Support“ deklariert sind.
- Features, Optionen die seitens des Herstellers nicht oder nicht mehr supported werden.

Nicht inkludierte Leistungen werden über ein vorhandenes Stundenkonto, einen Stundenrahmen oder nach Aufwand in Rechnung gestellt.

3.5 Servicebedingungen bei Managed Service

Die Option Managed Service bietet eine definierte Reaktionszeit für Supportanfragen (Incidents, Information-Requests) und Konfigurationsänderungen (Changes, Change-Requests) zu einem definierten Produkt. Die entsprechende Servicevertragsgebühr beinhaltet alle Aufwände, die seitens ON im Rahmen der Bearbeitung von Incidents und Information-Requests zum definierten Produkt anfallen. Zusätzlich ist die Bearbeitung einer – je nach Vertrag vordefinierten oder unlimitierten - Anzahl an Konfigurationsänderungen inkludiert.

Des Weiteren beinhaltet die entsprechende Servicevertragsgebühr die Installation von Software-Patches und -Updates auf den definierten Komponenten. Die Entscheidung über die Notwendigkeit der Installation liegt im Ermessen des ON Service Desk.

Managed Service gewährleistet dadurch einen störungsfreien Betrieb der IT Infrastruktur des Kunden durch ON und entlastet diesen vom operativen Betrieb seiner Systeme. Der Kunde kann sich dadurch auf sein Kerngeschäft konzentrieren und genießt den Vorteil von kalkulierbaren Kosten.

Nicht inkludierte Leistungen des Servicevertrags bei Managed Service:

- Wiederherstellung einer funktionierenden Konfiguration nach Fehlbedienung bzw. Fehlkonfiguration durch den Auftraggeber bzw. von Ihm Bevollmächtigten Dritten, soweit es sich nicht um den Auftragnehmer als Verursacher handelt.
- Lieferung bzw. Austausch von Verbrauchsteilen, Batterien oder sonstigem Zubehör.
- Reparatur oder Austausch von Materialien, die vom Kunden und/oder Benutzer bearbeitet und/oder modifiziert wurden.
- Leistungen für Komponenten, die seitens des Herstellers als „End of Support“ deklariert sind.
- Features, Optionen die seitens des Herstellers nicht oder nicht mehr supported werden.

Nicht inkludierte Leistungen werden über ein vorhandenes Stundenkonto, einen Stundenrahmen oder nach Aufwand in Rechnung gestellt.

3.6 Servicebedingungen bei Rufbereitschaft

Bei der Rufbereitschaft erhält der Kunde das Recht, dass bei der Kontaktaufnahme mit der Hotline eine vereinbarte Reaktionszeit gilt. Bei reiner Rufbereitschaft wird neben einer Bereitschaftspauschale die tatsächliche Einsatzzeit nach geltenden Stundensätzen verrechnet. Zur Verrechnung der Einsatzzeiten ist ein Stundenkonto oder ein Stundenrahmen mit mindestens 20 Stunden erforderlich. Sollte das zugrundeliegende Stundenkonto oder der Stundenrahmen unter den Wert von 10 Stunden fallen, ist innerhalb von 30 Tagen ab Aufforderung zur Aufstockung ein entsprechendes Stundenkontingent zu bestellen. Ansonsten gelten bei Einsätzen die vereinbarten Reaktionszeiten nicht und die Priorität für diese Dienstleistungen wird gegenüber Kunden mit gültigen Serviceauftragsbestätigungen oder Rufbereitschaftsvereinbarungen nachgereiht.

4 Kontakt

4.1 So können Sie uns erreichen

Der ON Service Desk ist telefonisch unter folgender Telefonnummern erreichbar:

+43-800-102380

Sie erreichen uns per E-Mail unter support@ong.at von Montag-Freitag (ausgenommen Feiertage in Österreich) zwischen 8 und 18Uhr.

Es ist zu beachten, dass Anfragen an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen in Österreich sowie zwischen 18 und 8 Uhr ausschließlich telefonisch gestellt werden müssen.

Bitte bedenken Sie, dass die Übermittlung von E-Mails auf Grund von Umständen außerhalb des Einflussbereiches von ON verzögert werden kann. Kritische Anfragen müssen daher telefonisch gestellt werden.

4.2 Eskalationsstufen

Sollten obige Telefonnummern nicht erreichbar sein oder die Wartungsarbeiten wider Erwarten nicht zu Ihrer Zufriedenheit durchgeführt werden, wenden Sie sich bitte direkt an unsere Technikleitung bzw. Geschäftsführung anhand folgender Eskalationsstufen:

- **Eskalation 1:** DI (FH) Florian Pressler (Director System Engineering)
fp@ong.at und +43-664-88445030
- **Eskalation 2:** DI (FH) Daniel Knözinger (Geschäftsführung)
dk@ong.at und +43 664 9469789

4.3 Wichtige Informationen bei der Kontaktaufnahme

Um im Wartungsfall einen schnellen und reibungslosen Ablauf gewährleisten zu können, sind uns folgende Informationen bei der Meldung eines Störfalles bekannt zu geben:

Administrative Punkte:

- ON Serviceauftragsbestätigungsnummer
- Seriennummer der betroffenen Geräte
- Name, Email Adresse und aktuelle Telefonnummer der Ansprechperson

Vorfall / Anfrage:

- Eine möglichst detaillierte Beschreibung des Anliegens
- Sollte es sich um eine Störung handeln, seit wann tritt diese auf
- Welche Änderungen wurden im Netzwerk bzw. in der Konfiguration zuletzt durchgeführt
- Möglichkeiten eines Remote-Zugriffs per VPN oder Bildschirm-Fernübertragung

5 Service-Katalog Hersteller

5.1 Service Level & Leistungen für Cisco Hardware & Software

ON Service Level & Leistungen für Cisco Hardware & Software inklusive Service Desk	STANDARD Support		PREMIUM Support	
	5x10xNBD	7x24x4	5x10xNBD	7x24x4
Deutschsprachiger Support	✓	✓	✓	✓
Telefonische Support Hotline	✓	✓	✓	✓
Email Support Hotline (cisco-support@ong.at) Mo-Fr 08:00-18:00 Uhr (ausgen. Österr. Feiertage)	✓	✓	✓	✓
Servicezeit 5x10: Mo-Fr 08:00 bis 18:00 Uhr (ausgen. Österr. Feiertage)	✓		✓	
Servicezeit 7x24: Mo-So 00:00 bis 24:00 Uhr 365 Tage im Jahr		✓		✓
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Servicezeit	✓	✓	✓	✓
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen während der Servicezeit	✓	✓	✓	✓
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day	✓		✓	
Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der Servicezeit		✓		✓
Versand der Austausch-Hardware	✓	✓	✓	✓
Fehleranalyse und Störungsbehebung via Remote-Zugriff			✓	✓
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	✓	✓	✓	✓
Email Info-Service zu wichtigen Security-Advisories und Software Defekten			✓	✓
Installation von Maintenance- und Minor Software Releases im Störfall			✓	✓

5.2 Service Level & Leistungen für F5 Hardware & Software

ON Service Level & Leistungen für F5 Hardware & Software inklusive Service Desk	F5 Hersteller Support			ON F5 Partner Support		
	5x10xNBD	7x24xNBD	7x24x4	5x10xNBD	7x24xNBD	7x24x4
Deutschsprachiger Support				✓	✓	✓
Telefonische Support Hotline				✓	✓	✓
Email Support Hotline (f5-support@ong.at) Mo-Fr 08:00-18:00 Uhr (ausgen. Österr. Feiertage)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Servicezeit 5x10: Mo-Fr 08:00 bis 18:00 Uhr (ausgen. Österr. Feiertage)				✓		
Servicezeit 7x24: Mo-So 00:00 bis 24:00 Uhr 365 Tage im Jahr					✓	✓
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Servicezeit				✓	✓	✓
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen während der Servicezeit				✓	✓	✓
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day				✓	✓	
Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der Servicezeit						✓
Versand der Austausch-Hardware				✓	✓	✓
Fehleranalyse und Störungsbehebung via Remote-Zugriff				✓	✓	✓
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten				✓	✓	✓
Email Info-Service zu wichtigen Security-Advisories und Software Defekten				✓	✓	✓
Installation von Maintenance- und Minor Software Releases im Störfall				✓	✓	✓
Wartungsbedingungen laut Hersteller	✓	✓	✓			
Proaktives Monitoring Ihrer F5 Infrastruktur (optional)				✓	✓	✓

6 ON Service Leistungen im Detail

Deutschsprachiger Support	Alle unsere Mitarbeiter im Service-Desk und Bereitschaftsdienst werden Ihre Support-Anfragen gern in deutscher ebenso wie in englischer Sprache bearbeiten.
Telefonische Support Hotline	Der ON Service-Desk ist unter folgender Nummer erreichbar: +43-800-102380
Email Support Hotline (support@ong.at) Mo-Fr 08:00-18:00 Uhr (ausgen. Österr. Feiertage)	Ihre Support-Anfragen können in dieser Zeit bequem per Email an unseren Service-Desk gerichtet werden. Bitte bedenken Sie, dass die Übermittlung von E-Mails auf Grund von Umständen außerhalb des Einflussbereiches von ON verzögert werden kann. Kritische Anfragen müssen daher telefonisch gestellt werden.
Servicezeit 5x10: Mo-Fr 08:00 bis 18:00 Uhr (ausgen. Österr. Feiertage)	Der ON Service-Desk steht für Sie von Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 (CET/CEST) zur Verfügung. Ausgenommen sind gesetzliche Österreichische Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember.
Servicezeit 7x24: Mo-So 00:00 bis 24:00 Uhr, 365 Tage im Jahr	Der ON Service-Desk steht für Sie rund um die Uhr zur Verfügung.
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Servicezeit	Die Reaktionszeit beschreibt den maximalen Zeitraum vom Eintreffen einer kritischen Anfrage an ON bis zum Beginn der Arbeiten durch einen qualifizierten Techniker.
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen während der Servicezeit	Die Reaktionszeit beschreibt den maximalen Zeitraum vom Eintreffen einer Anfrage an ON bis zum Beginn der Arbeiten durch einen qualifizierten Techniker.
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day	Sollte sich im Rahmen Ihrer Anfrage ein technischer Defekt einer betroffenen Komponente herausstellen, so wird für diese am nächsten Werktag ein gleichwertiges Ersatzteil bzw. -gerät innerhalb der Servicezeit zur Verfügung gestellt. Für eine rechtzeitige Zustellung am nächsten Werktag muss der Defekt werktags bis spätestens 14:00 (CET/CEST) durch einen unserer Mitarbeiter bestätigt werden.
Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der Servicezeit	Sollte sich im Rahmen Ihrer Anfrage ein technischer Defekt einer betroffenen Komponente herausstellen, so wird für diese binnen 4 Stunden ab Bestätigung des technischen Defektes durch einen unserer Mitarbeiter ein gleichwertiges Ersatzteil bzw. -gerät innerhalb der Servicezeit zur Verfügung gestellt.
Versand der Austausch-Hardware	Die Zustellung eines Ersatzteils bzw. -geräts erfolgt durch einen Botendienst ohne Inbetriebnahme durch einen ON Techniker vor Ort

Fehleranalyse und Störungsbehebung via Remote-Zugriff	Ein Mitarbeiter des ON Service-Desk führt die Fehleranalyse und Störungsbehebungsmaßnahmen mit Hilfe von Remote-Zugriff auf Ihre Infrastruktur durch.
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	Ein Mitarbeiter des ON Service-Desk stellt Ihnen auf Anfrage Software-Updates und Upgrades für Ihre Hardware Komponente zum Download bereit.
Email Info-Service zu wichtigen Security-Advisories und Software Defekten	Der Hersteller veröffentlicht bei Identifizierung von kritischen Sicherheitslücken und/oder Hard- und Softwareproblemen Informationen zu deren Auftreten und möglichen Gegenmaßnahmen. Unsere Mitarbeiter werten Veröffentlichungen unserer Partner so rasch als möglich aus, überprüfen diese auf Relevanz für unsere Kunden und informieren Sie proaktiv über einen Email-Newsletter.
Installation von Maintenance- und Minor Software Releases im Störfall	Sollte sich im Rahmen der Fehleranalyse durch einen unserer Mitarbeiter herausstellen, dass ein Upgrade der Systemsoftware notwendig ist, um den Fehler zu beheben, so wird dies in Abstimmung mit dem anfragenden Kontakt durchgeführt. Es wird jene Software-Release installiert, die mindestens zur Behebung des Fehlers erforderlich ist.
Wartungsbedingungen laut Hersteller	Es gelten die jeweiligen Bestimmungen des Wartungsvertrages des Herstellers
Proaktives Monitoring Ihrer F5 Infrastruktur (optional)	Überwachung von wesentlichen physischen und logischen Systembestandteile auf Verfügbarkeit und Überwachung definierter Schwellwerte. Alarmierung des ON Service-Desk im Ausfallsfall bzw. Über-/Unterschreitung definierter Schwellwerte. Auf Wunsch können Kundenkontakte ebenfalls alarmiert werden. Die Kommunikation zwischen ON Monitoring-Systemen und den überwachten Komponenten wird über eine verschlüsselte VPN-Verbindung hergestellt.