

## BETRIEBS- & SERVICE-VEREINBARUNGEN DER LEW TELNET GMBH FÜR MANAGED LAN

### 1 ALLGEMEIN

- 1.1 Die Kundenstandorte müssen innerhalb von Deutschland liegen. Einen Wechsel des Standortes der Hardware hat der Kunde LEW TelNet sofort mitzuteilen. LEW TelNet kann in diesem Fall den Vertrag kündigen oder verlangen, dass der Vertrag mit einer anderen Servicestufe fortgesetzt wird.
- 1.2 Lieferung von noch nicht vorhandenem Zubehör oder die Installation von Zusatzeinrichtungen sind ebenso wenig Teil des Services nach diesem Vertrag wie Arbeiten im Zusammenhang mit einem etwaigen Wechsel des Aufstellungsplatzes der Geräte.
- 1.3 Geplante Arbeiten des Kunden müssen LEW TelNet frühzeitig mitgeteilt werden

### 2 SERVICELEISTUNGEN LAN-BETRIEB BASIS

- 2.1 Experten-Hotline

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.
- 2.2 Remote-Unterstützung

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder bei der Lokalisierung von Software-Fehlern.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

Servicevoraussetzungen: Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.
- 2.3 Vor-Ort-Service

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vorort-Service beinhaltet zum Beispiel Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder die Lokalisierung von Software-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag mit der Betriebsunterstützung.
- 2.4 Proaktives Netzwerkmanagement (Option gegen Aufpreis)

Allgemein: Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Zudem kümmern sich die Techniker der LEW TelNet im Rahmen der Betriebsunterstützung zum Beispiel um Konfigurationsänderungen und –anpassungen, Inventarisierung oder um Durchführung von Software-Upgrades.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Servicevoraussetzungen: Für die Durchführung eines proaktiven Netzwerkmanagements durch LEW TelNet ist vom Kunden ein geeignetes Netzwerk-Management-System bereitzustellen, auf das LEW TelNet uneingeschränkt Zugriff gewährt wird.

### 3 SERVICELEISTUNGEN LAN-BETRIEB EXPRESS

- 3.1 Experten-Hotline

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen oder beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.
  - 3.2 Remote-Unterstützung

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden per Remote-Zugriff zum Beispiel bei Konfigurationsänderungen, beim Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder bei der Lokalisierung von Software-Fehlern.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet per Remote-Zugriff mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Betriebsunterstützung.

Servicevoraussetzungen: Für die Einrichtung eines Remote-Zugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.
  - 3.3 Vor-Ort-Service

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden vor Ort. Der Vorort-Service beinhaltet zum Beispiel Konfigurationsänderungen, das Aufspielen von Firmware-/Softwareupgrades oder die Lokalisierung von Software-Fehlern. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet vor Ort mit der Betriebsunterstützung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum spätestens bis 13:00 Uhr, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens nach 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit der Betriebsunterstützung.
  - 3.4 Proaktives Netzwerkmanagement (Option gegen Aufpreis)

Allgemein: Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Zudem kümmern sich die Techniker der LEW TelNet im Rahmen der Betriebsunterstützung zum Beispiel um Konfigurationsänderungen und –anpassungen, Inventarisierung oder um Durchführung von Software-Upgrades.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Servicevoraussetzungen: Für die Durchführung eines proaktiven Netzwerkmanagements durch LEW TelNet ist vom Kunden ein geeignetes Netzwerk-Management-System bereitzustellen, auf das LEW TelNet uneingeschränkt Zugriff gewährt wird.
- ### 4 SERVICELEISTUNGEN LAN-HARDWARE-WARTUNG BASIS
- 4.1 Störungsannahme

Allgemein: LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328 – 1444 entgegen.

Servicezeitraum: Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.
  - 4.2 Ferndiagnose

Allgemein: Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch

und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Ferndiagnose.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

#### 4.3 Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zur Anlieferung der Ersatzhardware am vereinbarten Kundenstandort. Erfolgt die Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet im Servicezeitraum, wird die Ersatzhardware spätestens am nächsten Arbeitstag am vereinbarten Kundenstandort angeliefert.

#### 4.4 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatz-Hardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln. Zusätzlich übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponente. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Die Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit dem Hardwaretausch, der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit den o.g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort begonnen.

#### 4.5 Monitoring der Netzwerkkomponenten (Option gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Die unter Wartung stehenden aktiven Netzwerkkomponenten werden in das Monitoring-System der LEW TelNet integriert und auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass eine Netzwerkkomponente nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Durchführung des Monitorings muss LEW TelNet ein entsprechender Zugriff auf das kundenseitige Netzwerk gewährt werden. Unter Umständen ist hierfür die Einrichtung eines Zugangs (Internet-VPN, Datenfestverbindung) erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können die vom Kunden zu tragen sind. Die aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort müssen so konfiguriert sein, dass sie vom LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center ständig überwacht werden können (z.B. Ping/icmp-Echo). Die Verbindung zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z.B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden zu ermöglichen. Zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center findet

eine ständige Kommunikation statt, wodurch Datenvolumen anfällt. Dadurch können zusätzliche Kosten entstehen die vom Kunden zu tragen sind.

## 5 SERVICELEISTUNGEN LAN-HARDWARE-WARTUNG PLUS

### 5.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328 – 1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

### 5.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Der Techniker der LEW TelNet beginnt spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden mit der Ferndiagnose.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 5.3 Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatzhardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zur Anlieferung der Ersatzhardware am vereinbarten Kundenstandort. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird die Ersatzhardware innerhalb von 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit am vereinbarten Kundenstandort angeliefert.

### 5.4 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, wird dem Kunden eine Ersatzkomponente geliefert. Bei Ersatz-Hardware kann es sich um Neuware oder um gleichwertige Ware handeln. Zusätzlich übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponente. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Die Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit dem Hardwaretausch, der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet wird innerhalb von 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit den o.g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort begonnen.

### 5.5 Monitoring der Netzwerkkomponenten (Option gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Die unter Wartung stehenden aktiven Netzwerkkomponenten werden in das Monitoring-System der LEW TelNet integriert und auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass eine Netzwerkkomponente nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Durchführung des Monitorings muss LEW TelNet ein entsprechender Zugriff auf das kundenseitige Netzwerk gewährt werden. Unter Umständen ist hierfür die Einrichtung eines Zugangs (Internet-VPN, Datenfestverbindung) erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können die vom Kunden zu tragen sind. Die aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort müssen so konfiguriert sein, dass sie vom LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center ständig überwacht werden können (z.B. Ping/icmp-Echo). Die Verbindung zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z.B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden zu ermöglichen. Zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center findet eine ständige Kommunikation statt, wodurch Datenvolumen anfällt. Dadurch können zusätzliche Kosten entstehen die vom Kunden zu tragen sind.

## 6 SERVICELEISTUNGEN LAN-HARDWARE-WARTUNG LIGHT BASIS

### 6.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328 – 1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

### 6.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Anfrage des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens 4 Stunden nach Eingang der Anfrage mit der Ferndiagnose.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 6.3 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Auf Wunsch des Kunden übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponenten am vereinbarten Kundenstandort. Die Vorhaltung und Bereitstellung der Ersatzgeräte vor Ort erfolgt durch den Kunden. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet oder Kunde bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet oder Kunde beginnt LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag zzgl. Anfahrtszeit mit den o.g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort.

### 6.4 Monitoring der Netzwerkkomponenten (Option gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Die unter Wartung stehenden aktiven Netzwerkkomponenten werden in das Monitoring-System der LEW TelNet integriert und auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass eine Netzwerkkomponente nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Durchführung des Monitorings muss LEW TelNet ein entsprechender Zugriff auf das kundenseitige Netzwerk gewährt werden. Unter Umständen ist hierfür die Einrichtung eines Zugangs (Internet-VPN, Datenfestverbindung) erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können die vom Kunden zu tragen sind. Die aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort müssen so konfiguriert sein, dass sie vom LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center ständig überwacht werden können (z.B. Ping/icmp-Echo). Die Verbindung zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z.B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden zu ermöglichen. Zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center findet eine ständige Kommunikation statt, wodurch Datenvolumen anfällt. Dadurch können zusätzliche Kosten entstehen die vom Kunden zu tragen sind.

## 7 SERVICELEISTUNGEN LAN-HARDWARE-WARTUNG LIGHT PLUS

### 7.1 Störungsannahme

**Allgemein:** LEW TelNet nimmt Störungsmeldungen des Kunden unter der Telefonnummer 0821 / 328 – 1444 entgegen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

### 7.2 Ferndiagnose

**Allgemein:** Der LEW TelNet-Techniker wird zunächst versuchen, die Störung oder einen eventuellen Hardwaredefekt telefonisch und per Ferndiagnose zu lokalisieren. Im Anschluss daran wird mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise abgestimmt.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum in dem spätestens ein Techniker von LEW TelNet telefonisch und per Ferndiagnose mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Der Techniker von LEW TelNet beginnt spätestens 2 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden mit der Ferndiagnose.

**Servicevoraussetzungen:** Für die Einrichtung eines Fernzugriffs durch LEW TelNet auf das Netzwerk des Kunden sind vom Kunden entsprechende Zugänge bereitzustellen. Diese sind projektspezifisch zu definieren.

### 7.3 Vor-Ort-Techniker für Hardwaretausch

**Allgemein:** Auf Wunsch des Kunden übernimmt das Fachpersonal der LEW TelNet die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der Ersatzkomponenten am vereinbarten Kundenstandort. Die Vorhaltung und Bereitstellung der Ersatzgeräte vor Ort erfolgt durch den Kunden. Sofern erforderlich kann LEW TelNet verfügbare und empfohlene konstruktionsbedingte Verbesserungen im Netzwerk des Kunden vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise der Ersatzkomponente zu gewährleisten. Anfahrtskosten und Leistungen vor Ort werden nach tatsächlichem Aufwand zu den aktuell gültigen Fahrtkostenpauschalen und Stundenverrechnungssätzen der LEW TelNet berechnet.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

**Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet oder Kunde bis zu dem Zeitpunkt, an dem spätestens das Fachpersonal von LEW TelNet mit der Konfiguration und Wiederinbetriebnahme der Komponente(n) beginnt. Nach erfolgter Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet oder Kunde beginnt LEW TelNet spätestens innerhalb von 4 Stunden zzgl. Anfahrtszeit mit den o.g. Serviceleistungen am vereinbarten Kundenstandort.

### 7.4 Monitoring der Netzwerkkomponenten (Option gegen Aufpreis)

**Allgemein:** Experten der LEW TelNet können mögliche Schwachstellen oder sich ankündigende Probleme im Netzwerk des Kunden frühzeitig erkennen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen einleiten. Die unter Wartung stehenden aktiven Netzwerkkomponenten werden in das Monitoring-System der LEW TelNet integriert und auf Erreichbarkeit überwacht. Wird festgestellt, dass eine Netzwerkkomponente nicht mehr erreichbar ist, wird ein Techniker von LEW TelNet mit dem Ansprechpartner des Kunden das weitere Vorgehen abstimmen.

**Servicezeitraum:** Der Servicezeitraum legt fest, in welchen Zeiten die Serviceleistungen erbracht werden. Die Serviceleistungen stehen an 365 Tagen im Jahr von 0:00 bis 24:00 Uhr zur Verfügung.

Servicevoraussetzungen: Für die Durchführung des Monitorings muss LEW TelNet ein entsprechender Zugriff auf das kundenseitige Netzwerk gewährt werden. Unter Umständen ist hierfür die Einrichtung eines Zugangs (Internet-VPN, Datenfestverbindung) erforderlich, wodurch zusätzliche Kosten entstehen können die vom Kunden zu tragen sind. Die aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort müssen so konfiguriert sein, dass sie vom LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center ständig überwacht werden können (z.B. Ping/icmp-Echo). Die Verbindung zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center muss ungehindert möglich sein. Entsprechende Konfigurationen z.B. an Firewall, Router, Switch, Applikationen sind vom Kunden zu ermöglichen. Zwischen den aktiven Netzwerkkomponenten am Kundenstandort und dem LEW TelNet-Netzwerk-Management-Center findet eine ständige Kommunikation statt, wodurch Datenvolumen anfällt. Dadurch können zusätzliche Kosten entstehen die vom Kunden zu tragen sind.

## **8 KOMponenten, Servicedaten**

- 8.1 Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Netzwerkkomponenten und Kundenstandorte sowie die Servicedaten. Diese für die Leistungserbringung erforderlichen Vereinbarungen sind Bestandteil der Bereitstellungsanzeige der LEW TelNet.
- 8.2 Eine Anpassung des Leistungsumfangs und der damit verbundenen Entgelte während der Vertragslaufzeit ist nach Absprache möglich.