

BETRIEBS- & SERVICE-VEREINBARUNGEN DER LEW TELNET GMBH FÜR MANAGED SERVER HARDWARE

1 ALLGEMEIN

- 1.1 Standort der gemantagten HP-Server-Hardware ist das TÜV SÜD zertifizierte LEW TelNet Rechenzentrum.
- 1.2 Pro Server ist ein Service-Vertrag „Managed Server Hardware“ notwendig.
- 1.3 Der Kunde ist für die Installation der Software (Betriebssystem + Anwendungen) selbst zuständig.
- 1.4 Für den Betrieb eines Server sind nachfolgende Produkte notwendig:
 - a. Managed Server Hardware
 - b. Mietserver (inkl. HP-Care-Pack)
 - c. business colocation (HE oder Rack)
 - d. business volume
- 1.5 Der Kunde kann über einen VPN-Tunnel auf das iLO-Management-Board des Kundenservers zugreifen und das Betriebssystem des Servers installieren und verwalten. Er kann ebenso Hardware-Resets durchführen und Systeminfos abrufen.
- 1.6 Lieferung von noch nicht vorhandenem Zubehör (Kabel, Schrauben, etc.) oder die Installation von Zusatzeinrichtungen (Monitore, Maus, Tastatur, etc.) sind nicht Teil des Services nach diesem Vertrag. Der Aufwand für den Wechsel des Aufstellungsplatzes des Gerätes ist nicht im Vertrag enthalten.

2 ÜBERSICHT SERVICELEISTUNGEN DURCH LEW TELNET

- Einbau und Inbetriebnahme der HP-Server-Hardware im LEW TelNet Rechenzentrum
- Störungsbehebung Hardware: Austausch defekter Komponenten in Kooperation mit HP
- Proaktives Hardware-Monitoring des Serversystems im Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet
- Bereitstellung lesender Kunden-Zugriff auf iLO-Management-Konsole (Remote-Konsole für Installation Betriebssystem durch Kunden)
- Bereitstellung ISO-Images für die Installation gängiger Betriebssysteme (Windows, Linux Debian)

3 SERVICELEISTUNGEN MANAGED SERVER HARDWARE BASIC

- 3.1 Experten-Hotline

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch bei Fragen und Störungsbehebung.

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 mit der telefonischen 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.
- 3.2 Monitoring des Serversystems

Allgemein: Das Serversystem wird vom LEW TelNet Netzwerk-Management-Center aus auf Hardwaredefekte überwacht. Wird festgestellt, dass das Serversystem einen Hardware-Defekt vorweist, wird ein Techniker von LEW TelNet das Problem analysieren und ggf. mit HP die Störung beheben. Parallel dazu erfolgt eine Benachrichtigung an den Kunden über die Störung.

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: Das Serversystem wird durch LEW TelNet so konfiguriert, dass es vom Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet ständig überwacht werden kann. Die Verbindung zwischen dem Serversystem und dem Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet muss ungehindert möglich sein. Sollten Netzwerk-Komponenten des Kunden mit im Einsatz sein, ist die Mitarbeit des Kunden notwendig.
- 3.3 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.
- 3.4 Störungsbearbeitung

Allgemein: Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, leitet LEW TelNet

die Reparatur ein. Basis hierfür ist der zu Grunde liegende Wartungsvertrag des Hardwarelieferanten (HP Care Pack).

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 mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

3.5 Betreuung Zusatzdienst – Remote Hands (Option gg. Aufpreis)

Allgemein: „Remote-Hands“ bietet für den Kunden die Möglichkeit, an seinem Server durch einen LEW TelNet Techniker Arbeiten durchführen zu lassen.

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 sich mit dem Kunden in Verbindung setzt, um den genauen Ablauf abzustimmen. Erfolgt der Auftrag des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang mit der Bearbeitung der Anfrage.

Servicevoraussetzungen: Die Arbeiten müssen schriftlich beauftragt werden (Ticketsystem). Risiko trägt der Kunde.

4 SERVICELEISTUNGEN MANAGED SERVER HARDWARE PREMIUM

- 4.1 Experten-Hotline

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch bei Fragen und Störungsbehebung.

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 mit der telefonischen 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.
- 4.2 Monitoring des Serversystems

Allgemein: Das Serversystem wird vom LEW TelNet Netzwerk-Management-Center aus auf Hardwaredefekte überwacht. Wird festgestellt, dass das Serversystem einen Hardware-Defekt vorweist, wird ein Techniker von LEW TelNet das Problem analysieren und ggf. mit HP die Störung beheben. Parallel dazu erfolgt eine Benachrichtigung an den Kunden über die Störung.

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: Das Serversystem wird durch LEW TelNet so konfiguriert, dass es vom Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet ständig überwacht werden kann. Die Verbindung zwischen dem Serversystem und dem Netzwerk-Management-Center der LEW TelNet muss ungehindert möglich sein. Sollten Netzwerk-Komponenten des Kunden mit im Einsatz sein, ist die Mitarbeit des Kunden notwendig.
- 4.3 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.
- 4.4 Störungsbearbeitung

Allgemein: Wird nach der Fehlerlokalisierung durch LEW TelNet festgestellt, dass ein Hardwaredefekt vorliegt, leitet LEW TelNet die Reparatur ein. Basis hierfür ist der zu Grunde liegende Wartungsvertrag des Hardwarelieferanten (HP Care Pack).

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 nachdem spätestens ein Techniker von LEW TelNet mit der Fehlerlokalisierung beginnt. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens

4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung mit der Fehlerlokalisierung.

- 4.5 Betreuung Zusatzdienst – Remote Hands (Option gg. Aufpreis)
- Allgemein: „Remote-Hands“ bietet für den Kunden die Möglichkeit, an seinem Server durch einen LEW TelNet Techniker Arbeiten durchführen zu lassen.
- 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 sich mit dem Kunden in Verbindung setzt, um den genauen Ablauf abzustimmen. Erfolgt der Auftrag des Kunden im Servicezeitraum, beginnt der Techniker von LEW TelNet spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang mit der Bearbeitung der Anfrage.
- Servicevoraussetzungen: Die Arbeiten müssen schriftlich beauftragt werden (Ticketsystem). Risiko trägt der Kunde.

5 KOMPONENTEN, SERVICEDATEN

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