

1 ALLGEMEIN

Voraussetzung für einen WAN-Betrieb Basis oder WAN-Betrieb Express ist eine vorhandene Vernetzung der Kundenstandorte mit MPLS-VPN-connect-Zugängen der LEW TelNet.

2 SERVICELEISTUNGEN WAN-BETRIEB BASIS

2.1 Experten-Hotline

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch bei Fragestellungen im Zusammenhang mit der Vernetzung seiner Standorte.

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 überwachen die beim Kunden installierten Endgeräte permanent. Durch den Einsatz von Netzwerkmanagement-Tools besteht die Möglichkeit des Fernzugriffs zu Analyse Zwecken auf alle Abschlussgeräte.

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.

2.3 Proaktives Netzwerkmanagement

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 WAN-BETRIEB EXPRESS

3.1 Experten-Hotline

Allgemein: Experten der LEW TelNet unterstützen den Kunden telefonisch bei Fragestellungen im Zusammenhang mit der Vernetzung seiner Standorte.

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 überwachen die beim Kunden installierten Endgeräte permanent. Durch den Einsatz von Netzwerkmanagement-Tools besteht die Möglichkeit des Fernzugriffs zu Analyse Zwecken auf alle Abschlussgeräte.

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.

3.3 Proaktives Netzwerkmanagement

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 NETZDESIGN, SERVICEDATEN

4.1 Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Kundenstandorte sowie die Servicedaten. Diese für die Leistungserbringung erforderlichen Vereinbarungen sind Bestandteil der Bereitstellungsanzeige der LEW TelNet.

4.2 Eine Anpassung des Leistungsumfangs und der damit verbundenen Entgelte während der Vertragslaufzeit ist nach Absprache möglich.