

Leistungsbeschreibung Advanced Service

Version 1 / Stand 15.04.2014

1. Leistungsbeschreibung Advanced Service

VPN Deutschland bietet mit Advanced Service verschiedene optionale Vor-Ort-Dienstleistungen an, die als Erweiterung zu den schon bestehenden Service-Level-Agreements gelten.

Die im Advanced Service beschriebenen Dienstleistungen beziehen sich nur auf Einsätze innerhalb Deutschlands und im Zusammenhang für beauftragte oder schon bereitgestellte Corporate Network- und Corporate Internet-Anschlüsse.

Der Kunde muss diese Dienstleistungen explizit für jede Anbindung beauftragen.

Diese Dienstleistungen werden gemäß der aktuellen Preisliste pro Standort und pro Router einmalig, bzw. monatlich pauschal abgerechnet.

2. Einmalige Dienstleistungen

2.1 Vor-Ort-Inbetriebnahme oder –Änderung

VPN Deutschland bietet seinen Kunden bei neuen oder bestehenden Corporate Network- oder Corporate Internet-Anschlüssen die Inbetriebnahme oder Änderungen optional als Vor-Ort-Service an.

Dabei kommt ein Techniker von VPN Deutschland zum Kundenstandort, nachdem die Datenleitung durch den Netzbetreiber erfolgreich angeschlossen wurde, um das Endgerät (Router, evtl. mit Modem) anzuschließen und auf Funktion zu testen.

Ist der Einbau des Routers in eine vom Kunden gestellte 19“-Einheit notwendig, sind alle notwendigen Vorbereitungen (freie HE oder Einbaukit, Stromzuführung, Patchkabel-Verlegung, etc.) vom Kunden im Vorfeld durchzuführen.

Bei erfolgreicher Inbetriebnahme erfolgt eine Messung und Protokollierung der Bandbreite.

2.2 Backup-Tests bestehender Anbindungen

VPN Deutschland bietet seinen Kunden bei bestehenden Corporate Network- oder Corporate Internet-Anschlüssen mit Backup-Konfigurationen eine Funktionsüberprüfung pro Jahr optional als Vor-Ort-Service an.

Dabei kommt ein Techniker von VPN Deutschland zum Kundenstandort, um die Fail-over-Funktion (Umschalten von Haupt- auf Backup-Leitung) zu testen.

Dabei wird die Hauptleitung während des normalen Betriebs getrennt und überprüft, ob und wie schnell die Backup-Leitung die Datenübertragung übernimmt.

Die Funktion wird protokolliert und vom Kunden gezeichnet.

Für diese Überprüfung empfiehlt es sich, vorher eine Wartungsankündigung an die Mitarbeiter am Kundenstandort zu verteilen, da es zu einem Ausfall von ca. 30 Minuten kommen kann.

2.3 Stresstest der Anbindung

VPN Deutschland bietet seinen Kunden bei bestehenden Corporate Network- oder Corporate

Internet-Anschlüssen einen Stresstest der Leitung und der Endgeräte an.

Dabei werden im Vorfeld die Endgeräte überprüft (Sicherheitsmerkmale, Fehler-Log, Firmware, Konfiguration) und zusätzlich kommt ein Techniker von VPN Deutschland zum Kundenstandort, um dort die physikalische Anbindung und die Hardware auf Funktion zu überprüfen.

3. Laufende Dienstleistungen

3.1 Vor-Ort-Service im Support-Fall

Der Standard-Support für Dienstleistungen von VPN Deutschland beinhaltet die 24x7-Support-Hotline, über die der Kunde telefonisch Hilfe erhält.

Innerhalb des Supports ist es notwendig, dass der Kunde selber oder durch einen Vertreter vor Ort ist, um Hardware durchzustarten, zu testen oder zu tauschen.

VPN Deutschland bietet seinen Kunden bei bestehenden Corporate Network- oder Corporate Internet-Anschlüssen an, notwendige Vor-Ort-Einsätze über eine monatliche feste Pauschale als Ergänzung zum Dienstpreis der Anbindung abzudecken.

Dabei fährt ein Techniker der VPN Deutschland nach Absprache mit der EDV-Leitung des Kunden zu dem gewünschten Standort und leistet dort die notwendigen Arbeiten zur Supportunterstützung und wenn möglich zur direkten Fehlerbeseitigung.

4. Allgemeines

4.1 An- und Abfahrt

Wenn nicht anders vereinbart werden die An- und Abfahrt je Einsatzfall anhand der aktuellen Preisliste berechnet.

4.2 Maximale Dauer für Vor-Ort-Einsatz

Die Einsatzdauer je Dienstleistung ist mit ca. 30 bis 45 Minuten geplant. Treten während des Einsatzes weitere Support-Anforderungen auf, kann der Vor-Ort-Einsatz-Zeitraum auf maximal 2 Stunden erweitert werden. Die Mitarbeiter der VPN Deutschland sind bestrebt, alle notwendigen Arbeiten zur Lösung der Probleme innerhalb dieser Zeitspanne zu erledigen. Darüber hinaus muss bei Bedarf ein neuer Termin vereinbart werden.

Zeitliche Mehraufwände, die nicht in den Verantwortungsbereich der VPN Deutschland fallen (Wartezeiten für den VPN Deutschland-Techniker), werden nach Absprache mit dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.

4.3 Termine und Absprachen

Die Vor-Ort-Einsätze werden in jedem Einzelfall zwischen dem Kunden und dem Support-Team der VPN Deutschland abgesprochen und terminiert.

VPN Deutschland ist bestrebt, die Termine für Vor-Ort-Einsätze so schnell wie möglich einzuplanen und durchzuführen.