

Leistungsbeschreibung managed Service

1 Leistungsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebene Leistung „managed Service“ in den folgenden Varianten und Service Level Agreement (SLA)

Varianten:

- Firewall
- Switch
- Access Point
- Windows Server
- Virtuelle Maschine
- Applikationen

SLA:

- Bronze
- Silber
- SilberPlus
- Gold

2 Realisierung

Die Leistungen werden von Mitarbeitern der KTK oder von der KTK beauftragten Technikern für die o.g. Systeme und Anwendungen erbracht. Die KTK betreibt hierfür, wenn technisch möglich, ein Managementsystem. Die entsprechend geschulten Mitarbeiter der KTK haben direkten Zugriff auf den Hersteller.

3 Leistungen

Unter dem Begriff „managed Service“ sind die folgenden geräte- und herstellernerutralen Leistungen zusammengefasst, die die KTK für ihre Kunden im eigenen Rechenzentrum und an Kundenstandorten erbringt:

Konfigurations- und Datensicherung

KTK führt mindestens wöchentlich eine Konfigurations- und Datensicherung durch, auf einem separaten Speicherort im KTK RZ. Die Aufbewahrung der Sicherung beträgt mindestens 30 Tage.

Zugriff zum Ticketsystem

Der Kunde erhält Zugriff auf das KTK Ticketsystem. Annahme von Tickets innerhalb der Supportzeiten wie in der Leistungsbeschreibung „Service Level Agreement“ beschrieben.

Erreichbarkeitsmonitoring

Alarmierung von Störungen werden innerhalb der SLA vereinbarten Reaktionszeiten bearbeitet. Der Kunde kann auf Wunsch die Alarmmeldungen parallel erhalten.

Performancemonitoring

Das Monitoringsystem überwacht z.B.

- Paketlaufzeiten
- Systemressourcen (CPU, RAM, Festplatte, ...)
- Bandbreitenauslastungen

der Kundensysteme und alarmiert beim Erreichen kritischer Werte. Die Reaktionszeiten bei vom Performancemonitoring ausgelösten Alarmen entsprechen der dem Produkt zugeordneten SLA-Klasse gemäß der Leistungsbeschreibung

Logmonitoring

Die Logs der im Logmonitoring überwachten Geräte werden lokal auf dem Gerät selbst gespeichert. Auch Audit-Logs (Veränderungen der Konfiguration) werden vorgehalten. Das Integrieren externer Log-Instanzen muss gesondert beauftragt werden und wird nach Aufwand abgerechnet.

Security-Monitoring

Schwachstellen und CVEs (Common Vulnerabilities and Exposures) werden durch die Mitarbeiter der KTK bei den Herstellern gemonitort. Sind die eingesetzten Geräte betroffen, so wird der Kunde informiert und es werden zeitnah Patches und/oder Firmwareupdates gem. Herstellerempfehlung auf den Geräten installiert.

Patchmanagement

Patches und Firmwareupdate werden nach Rücksprache mit dem Kunden durch KTK installiert. Das Standardwartungszeitfenster für Produkte der SLA-Klassen Bronze, Silber und SilberPlus ist von Montag bis Freitag 06:00 Uhr bis 21:00 Uhr. Das Wartungszeitfenster für Produkte der SLA-Klasse Gold ist nach Kundenwunsch von Montag - Samstag 00:00 Uhr bis 23:59 Uhr

Managementsystem

Soweit der Hersteller (z.B. Sonicwall, FortiGate, Sophos, Ubiquiti) ein Managementsystem anbietet wird dies durch KTK für das Verwalten, Konfigurieren und Updates verwendet. Etwaige Lizenzkosten trägt der Kunde.

Lizenzmanagement

KTK berät den Kunden zu benötigten und sinnvollen Lizenzen. KTK weist den Kunden rechtzeitig auf auslaufende Lizenzen hin.

Life-Cycle-Management

KTK weist den Kunden auf End-of-Support, oder End-of-Life Termine der gemanagten Geräte hin und berät den Kunden auf etwaige Ersatz- und Nachfolgesysteme.

Ersatzgeräte

Für Produkte der SLA-Klassen SilberPlus und Gold kann - soweit vorrätig - ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt werden. Ein Ersatzgerät für HA-Cluster wird nur bei einem Komplettausfall des Clusters bereitgestellt. Es besteht kein Anspruch auf ein gleichwertiges Ersatzsystem. Das Ersatzsystem überbrückt nur die Zeitspanne des RMA-Vorgangs beim Hersteller.

Servicezeit für Störungen

Störungen werden innerhalb der angegebenen Zeiten bearbeitet. Changes werden der normalen Büroarbeitszeit (Mo bis Fr. 00:08 bis 17:00 Uhr) bearbeitet.

3.1 Grundkonfiguration

Die Systeme im „managed Service“ werden mit einer Grundkonfiguration nach KTK-Standard und mit einer zeitgemäßen Absicherung versehen.

3.2 Initiale Einrichtung der Systeme

Die initiale Einrichtung der Systeme beinhaltet alle Arbeiten, die auf dem technischen Beiblatt aufgelistet sind, welches dem Kunden bei Beauftragung des „managed Service“ von der KTK vorgelegt wird. Mit Hilfe des technischen Beiblattes teilt der Kunde der KTK die von ihm benötigten Konfigurationsdetails mit. Sollte der Kunde bei der Einrichtung eine weiterreichende Konfiguration benötigen, als vom technischen Beiblatt abgedeckt, so wird diese nach Aufwand zum unter Punkt 3.5. definierten Stundensatz berechnet. Dazu gehört insbesondere die Bestandsaufnahme einer bereits vorhandenen Konfiguration, eine Beratung durch die KTK und die Integration der Kundenansprüche.

3.3 beinhaltetete Leistungen der monatlichen Pauschale

In der monatlichen Pauschale sind alle unter Punkt 3 aufgeführten Leistungen enthalten.

3.4 Serviceanfragen/Änderungsaufträge, Wartung und Entstörung der Kundensysteme

3.4.1 Serviceanfragen/Änderungsaufträge

Änderungsaufträge und Serviceanfragen des Kunden nimmt die KTK per E-Mail entgegen. Dazu steht dem Kunden die unter Punkt 6 aufgeführte E-Mailadresse zur Verfügung. Die Abschätzung des notwendigen Aufwandes der Änderung bzw. der Serviceanfrage erfolgt kostenlos. Die Änderung bzw. die Serviceanfrage wird Werktags in den Supportzeiten bearbeitet, wie sie in der Leistungsbeschreibung „Service Level Agreement“ definiert sind. Die Änderungsaufträge und Serviceanfragen werden nach dem unter Punkt 3.5. definierten Stundensatz abgerechnet.

3.4.2 Wartung der Kundensysteme

Die KTK übernimmt für den Kunden die Firmwareupdates. Eine neue Firmware wird erst nach Bewährung an die Kunden der KTK ausgerollt. Für das Update ist ein Neustart der Hardware notwendig. Das Einspielen von Updates geschieht wie unter Punkt 3 - Patchmanagement beschrieben. Auf Wunsch kann das Update auch außerhalb dieses Zeitfensters eingespielt werden, die

Arbeitszeit wird dann nach dem unter Punkt 3.5. definierten Stundensatz berechnet.

3.4.3 Entstörung der Kundensysteme

In Störungsfällen hat der Kunde direkten Kontakt zum Geschäftskundensupport der KTK über die im Punkt 6 aufgeführten Telefonnummer und E-Mailadresse. Störungen werden gemäß der SLA des gebuchten Produktes bearbeitet und entgegengenommen. Die KTK bearbeitet gemeinsam mit dem Kunden Fehlerzustände beim Betrieb der Systeme. Der Fehler wird, soweit möglich, nachgestellt und wenn notwendig durch KTK an den Support des Herstellers gemeldet und die Fehlerbehebung koordiniert. Die KTK dient als Ansprechpartner für den Herstellersupport und verwaltet die Supportanfragen beim Hersteller. Die KTK behält sich vor die Anzahl der Herstelleranfragen zu begrenzen.

3.4.4 Konfiguration, Sicherung, Einstellungen und Überwachung

Wenn vorhanden, werden über das Management-System die meisten Einstellungen an der Konfiguration der Firewall, Access Points und Switches vorgenommen und protokolliert. Eine wöchentliche Sicherung der Einstellungen auf ein System im RZ der KTK wird vorgenommen. Virtuelle Maschinen werden täglich gesichert. Siehe Leistungsbeschreibung „virtuelle Maschine“. Windows-Systeme und Applikationen werden täglich gesichert, so fern sie auf KTK Infrastrukturen laufen. Andernfalls muss ein entsprechendes Backup-Produkt beauftragt werden.

3.4.5 Hardware support

Die KTK wickelt bei Ausfällen und Defekten die Leistungen aus dem Herstellersupport für den Kunden ab. Die KTK kann dem Kunden ein Ersatzgerät stellen, nach den Bedingungen wie unter Punkt 3.1 beschrieben. Das Austauschgerät des Herstellers wird mit den gesicherten Einstellungen konfiguriert und üblicherweise per Paketdienst versendet. Eine persönliche Lieferung oder Installation kann vereinbart werden und ist kostenpflichtig und wird zum unter dem Punkt 3.5. definierten Stundensatz berechnet.

3.5 Stundensatz

Leistungen außerhalb der unter Punkt 3.3 definierten Leistungen sind nicht inklusive und werden im Zeitintervall und zum Stundensatz berechnet, wie in der aktuell gültigen Preisliste definiert.

4 Voraussetzungen

Voraussetzungen für die Erbringung der managed Services sind die direkte Erreichbarkeit des Systems (direkter Zugriff, NAT oder VPN) von den öffentlichen IPs der KTK, gültiger Supportvertrag beim Hersteller (abweichende SLAs möglich), vollständiger administrativer Zugang.

5 SLA

Die gebuchten SLAs entsprechen den Definitionen in der Leistungsbeschreibung „Service Level Agreement“. Alle Server und Systemkomponenten des Management Systeme werden in einem abgesicherten Rechenzentrum

der KTK betrieben. Die Internetanbindung der Systeme erfolgt über den Backbone der KTK mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit und ist redundant ausgelegt. Die einzelnen Verbindungen haben aktuell jeweils eine Übertragungsrate von mindestens 1000MBit. Eine explizite Anbindung an nationale Internet-Peerings, insbesondere DeCIX, ist gegeben.

6 Ansprechpartner

- NOC / Geschäftskundensupport
 - Telefon: 0261/20162233
 - E-Mail: support@kevag-telekom.de
- Bereitschaft für Produkte mit SLA Silber, SilberPlus und Gold
 - Telefon: 0261-20162-234