RELAX,
WE CARE

NTS SUPPORTBEDINGUNGEN

Zuletzt geändert am: 07.08.2026

INHALTSVERZEICHNIS

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN 4

1. LEISTUNGSGEGENSTAND 4

2. LEISTUNGSDAUER 4

3. KONTAKT 4

3.1. WICHTIGE INFORMATIONEN BEI DER KONTAKTAUFNAHME 5

4. BETRIEBSZEITEN 5

4.1. NORMALARBEITSZEIT 6
4.2. LEISTUNGSERBRINGUNG AUSSERHALB DER VEREINBARTEN BETRIEBSZEIT BZW. OHNE WARTUNGSBESTÄTIGUNG 6
4.3. REAKTIONSZEIT 6

5. WARTUNGSBESTIMMUNGEN 6

5.1. WARTUNGSKAMPAGNE 6
5.2. KRITISCHE UND NICHT-KRITISCHE ANFRAGEN 7
5.3. FRISTGERECHTER HARDWAREERSATZ 7
5.4. RÜCKSENDUNG VON DEFEKTEN GERÄTEN 8
5.5. KONFIGURATION EINES AUSTAUSCHGERÄTES 8
5.6. TEMPORÄRER HARDWAREERSATZ 8
5.7. REDUNDANZ 8
5.8. ERSTBESTÜCKUNG VON SERVICELAGERN 8
5.9. BEKANNTGABE DER INSTALLSITE 8
5.10. SOFTWARE UPDATES 9
5.11. ERBRINGEN VON ZUSATZLEISTUNGEN 9
5.12. MITWIRKUNGSPFLICHT DES KUNDEN 9
5.13. ONLINE INVENTAR-DARSTELLUNG MIT NTS INVENTORY4ALL 9

6. ESKALATION 11

7. SPEZIELLE REGELUNGEN IM RAHMEN VON CISCO KOMPONENTEN 12

7.1. LEISTUNGSEINSCHRÄNKUNG BEI ERREICHTEM CISCO LAST DATE OF SUPPORT (LDOS) 12
7.2. LEISTUNGSEINSCHRÄNKUNG BEI CISCO MERAKI KOMPONENTEN 12

8. SERVICEBEDINGUNGEN DIENSTLEISTUNGSKONTINGENT 12

9. NICHT IM LEISTUNGSUMFANG ENTHALTEN SIND 13

10. VERGÜTUNG 13

11. NTS WARTUNGSLEVEL HERSTELLER 14

12. FEATURE DEFINITION 70

12.1. BETRIEBSZEIT 70
12.2. REAKTIONSZEIT 70
12.3. HARDWARE-AUSTAUSCH 71
12.4. SOFTWARE-WARTUNG 72
12.5. TROUBLESHOOTING 73
12.6. NTS STEUERUNG 76
12.7. SPEZIELLE MERAKI FEATURES 76
12.8. SPEZIELLE SUBSCRIPTION FEATURES 76
12.9. SPEZIELLE TOTEMOMAIL FEATURES 76
12.10. NTS INVENTORY4ALL FEATURES 76
12.11. SPEZIELLE NETAPP FEATURES 77
12.12. SPEZIELLES CISCO EA SERVICE FEATURE 77
12.13. SPEZIELLES PALO ALTO CORTEX XDR FEATURE 78

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

1. LEISTUNGSGEGENSTAND

NTS übernimmt die Wartung der in der „Wartungsbestätigung“ aufgelisteten Komponenten nach den Bestimmungen des jeweilig angeführten Wartungslevels im angeführten Wartungszeitraum.
Für die Durchführung der Arbeiten wird seitens NTS ausschließlich entsprechend qualifiziertes Personal eingesetzt, das mit den eingesetzten Komponenten vertraut ist.

Jedes NTS Wartungslevel setzt sich aus einzelnen Leistungsbestandteilen, sogenannten Features zusammen. Eine Übersicht über die Features je Wartungslevel, sowie die Leistungsinhalte der Features finden sich im Anschluss an die Wartungsbedingungen.

Generell unterliegen die von NTS zur Wartung übernommenen Komponenten zusätzlichen Bedingungen der Hersteller, mit denen Nutzungsrechte an der Technologie erteilt werden. NTS weist im Angebot auf diese Bedingungen hin und der Kunde akzeptiert diese Bedingungen mit dem Abschluss eines Kauf- oder Wartungsvertrages.

Die Herstellerbedingungen sehen vor, dass im Fall eines Verstoßes der Hersteller das Nutzungsrecht entzieht. Ebenso erlischt die NTS Wartungsverpflichtung in diesem Fall. Das betrifft insbesondere Fälle, in denen die Hardware vom Kunden oder von Dritten ohne ausdrückliche Zustimmung des Herstellers auseinandergebaut, reverse-engineered, dekompiliert, oder sonst in einer nicht vom Hersteller vorgesehenen Weise verändert wird.

2. LEISTUNGSDAUER

Die Wartungsbestätigung gilt, sofern nicht anders vereinbart, für mindestens ein Jahr und verlängert sich danach automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn sie nicht zumindest ein Monat vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.
Sofern nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit der Wartungsbestätigung am ersten Tag des Folgemonats nach erfolgter Lieferung der Ware.
Wartungsbeginn und Wartungsende werden schriftlich in der Wartungsbestätigung festgehalten.

3. KONTAKT

Das NTS Operations Center (OC) ist telefonisch rund um die Uhr / 7 Tage in der Woche unter folgenden Telefonnummern erreichbar:

Standort	Telefonnummer
Österreich	+43 810 820 455
Italien	+39 0471 097 709
Deutschland	+49 7541 4028 340
International	+43 316 405 455 20

Sollten oben genannte Nummern aus technischen Gründen unerreichbar sein, steht folgende Ausweichnummer zur Verfügung:

Bei Nicht-Erreichbarkeit: +43 664 88499599

Diese Kontaktdaten können sich bei Bedarf ändern und werden von NTS zeitnah vorab kommuniziert.

Sie erreichen uns per E-Mail unter support@nts.eu rund um die Uhr / 7 Tage in der Woche. Es ist zu beachten, dass die Übermittlung von E-Mails auf Grund von Umständen außerhalb des Einflussbereiches von NTS verzögert werden kann. Kritische Anfragen müssen daher telefonisch gestellt werden. Nähere Informationen sowie weitere Telefonnummern außerhalb von Österreich sind der Homepage zu entnehmen:
https://www.nts.eu/support/

Unsere Supporthotline ist neben Deutsch auch auf Englisch verfügbar.

3.1. WICHTIGE INFORMATIONEN BEI DER KONTAKTAUFNAHME

Um im Wartungsfall einen schnellen und reibungslosen Ablauf gewährleisten zu können, sind uns folgende Informationen bei der Meldung eines Störfalles bekannt zu geben:

Administrative Punkte:
- NTS Wartungsbestätigungsnummer
- Seriennummer der betroffenen Geräte, falls das betroffene Gerät über eine Seriennummer verfügt
- Name, E-Mail-Adresse und aktuelle Telefonnummer der Ansprechperson

Vorfall / Anfrage:
- Eine möglichst detaillierte Beschreibung des Anliegens
- Sollte es sich um eine Störung handeln, seit wann tritt diese auf
- Welche Änderungen wurden im Netzwerk bzw. in der Konfiguration zuletzt durchgeführt
- Möglichkeiten eines Remote-Zugriffs per VPN oder Bildschirm Fernübertragung

4. BETRIEBSZEITEN

Unter Betriebszeit verstehen wir jene Zeit, in der wir Serviceerbringungen im Rahmen der Wartungsbestätigung zur Verfügung stellen.

4.1. NORMALARBEITSZEIT

Als Normalarbeitszeit gilt Montag – Freitag 9:00 – 17:00 (CET/CEST). Davon ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage jenes Vertragsstaates (Österreich, Deutschland oder Italien), in dem der Wartungsvertrag geschlossen wurde.

4.2. LEISTUNGSERBRINGUNG AUSSERHALB DER VEREINBARTEN BETRIEBSZEIT BZW. OHNE WARTUNGSBESTÄTIGUNG

Grundsätzlich ist eine Leistungserbringung außerhalb der vereinbarten Betriebszeit bzw. ohne gültiger Wartungsbestätigung möglich. Für solche Wartungseinsätze werden die Bereitschaftspauschale laut geltenden NTS Stundensätzen sowie die Entgelte für die anfallenden Arbeitszeiten verrechnet. Die Priorität für diese Leistungen wird gegenüber Kunden mit gültigen Wartungsbestätigungen nachgereiht.

4.3. REAKTIONSZEIT

Unter „Reaktionszeit" ist der maximale Zeitraum vom Eintreffen einer leistungsrelevanten Anfrage an NTS über das unter Wartung stehende System bis zum Beginn der Arbeiten durch einen qualifizierten Techniker der NTS zu verstehen.
Die Berechnung der Reaktionszeit erfolgt ausschließlich innerhalb der in der Wartungsbestätigung definierten Betriebszeit. Bei einer Meldung außerhalb der Betriebszeit beginnt die Berechnung der Reaktionszeit gleichzeitig mit Beginn der Betriebszeit.

5. WARTUNGSBESTIMMUNGEN

5.1. WARTUNGSKAMPAGNE

In der Regel ist eine Zustimmung zur Lizenzvereinbarung (EULA, End User License, etc.) zum Betrieb der gelieferten Hard- und Software durch den Endkunden notwendig. Die Nutzung dieser lizenzierten Software (z.B. für die Firmware, Operating Systems, wie z.B. das Cisco iOS) unterliegt den Hersteller EULAs, dessen Bedingungen entweder mit der Installation, der Aktivierung oder der Nutzung ausdrücklich anerkannt werden.

Bei der Lizenzierung handelt es sich um eine direkte Vereinbarung mit dem gewählten Hersteller und diese kann je nach Produktgruppe auch kostenpflichtig sein (z.B. DNA Subscription, Cisco Meraki). Die eingesetzte Lizenz bestimmt in vielen Fällen auch den Leistungsumfang der Produkte und die Nutzungsmöglichkeiten der Technologie. Das Auseinanderbauen oder Dekompilieren von Hard- oder Software stellen einen Verstoß gegen das Nutzungsrecht dar; alle weiteren Bestimmungen betreffend der Lizenz sind ebenfalls einzuhalten. Als zertifizierter Partner ("approved source") sind wir im Falle eines Verstoßes gegen die Nutzungsbedingungen leider nicht mehr berechtigt Wartungsleistungen für Sie zu erbringen.

Des Weiteren wird auch die Verfügbarkeit von Softwareupdates an das Bestehen von aktiven Lizenzverträgen oder Wartungsvereinbarungen geknüpft. Eine vollständige lizenzrechtliche Konformität ist auch hier Grundvoraussetzung. Darüber hinaus empfehlen wir die Software auf dem aktuellsten Stand zu halten („Major und Minor Software Releases"). Diese Updates wie OS, Firmware oder Software Updates dürfen nur bei Bestehen eines validen Supportvertrages heruntergeladen und auf den Geräten installiert werden. Abgesehen von einigen wenigen Ausnahmen werden diese vom Hersteller in regelmäßigen Abständen veröffentlicht.

„A la carte oder Enterprise Agreement Optionen“ stellen sicher, dass die Nutzungsberechtigung im jeweils bestellten Umfang für die inkludierten Geräte automatisch enthalten ist. Es gelten dabei die Sonderbestimmungen des Herstellers, die im Fall einer Bestellung einer solchen Option direkt mit diesem abgeschlossen werden müssen. Die Installation eines Software Releases auf einem Gerätetypus, für welchen ein Support-Vertrag vorgeschrieben ist, jedoch keiner abgeschlossen wurde, kann nämlich einen Verstoß gegen die Hersteller EULAs darstellen. Deshalb möchten wir Sie darauf hinweisen, dass einige Hersteller „Software Audit"-Klauseln verankern, um so die Einhaltung der EULAs zu kontrollieren. Sollten im Rahmen dieser Audits Verstöße erkannt werden, können Ihnen vom Hersteller zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt werden, und auch weitere Konsequenzen wie z.B. der Entzug der Lizenz drohen.

5.2. KRITISCHE UND NICHT-KRITISCHE ANFRAGEN

Unter einer „kritischen Anfrage“ ist der Ausfall eines durch NTS gewarteten Services zu verstehen, der den Geschäftsprozess des Kunden gefährdet bzw. beeinträchtigt. Bei der Meldung der Anfrage an das NTS OC muss die Auswirkung „Hoch“ angegeben werden.
Um die Reaktionszeit bei kritischen Anfragen zu gewährleisten, müssen diese per Telefon an das NTS OC gemeldet werden.

Unter einer „nicht-kritischen Anfrage“ ist ein Fehlverhalten bzw. eine Leistungsbeeinträchtigung eines Services zu verstehen, das den Geschäftsprozess des Kunden nicht maßgeblich beeinträchtigt. Bei der Meldung an das NTS OC ist die Auswirkung „Niedrig“ bzw. „Mittel“ anzugeben.

5.3. FRISTGERECHTER HARDWAREERSATZ

Als fristgerechter Austausch innerhalb des vereinbarten Servicelevels gilt grundsätzlich das rechtzeitige Eintreffen des Austauschgerätes vor Ort. Alle eventuellen Arbeiten für die Inbetriebnahme des Austauschgerätes zählen nicht zur Berechnung der Austauschzeit.

Die Einhaltung vereinbarter Austauschzeiten für den Hardwareersatz steht unter dem Vorbehalt, dass die hierfür erforderlichen Leistungen erbracht werden können, ohne dass dem ein Verhinderungsgrund entgegensteht, der außerhalb des Einfluss- und Verantwortungsbereichs der NTS liegt.

NTS haftet nicht für die Nichteinhaltung vereinbarter Austauschzeiten, sofern die Verzögerung auf Umstände zurückzuführen ist, die nicht von NTS zu vertreten sind und/oder außerhalb der Sphäre von NTS liegen. Dies gilt insbesondere für Verzögerungen entlang der Lieferkette, wie beispielsweise Lieferengpässen oder Lieferverzögerungen von Herstellern, Distributoren oder sonstigen Lieferanten, sowie Ausfällen von Leistungen Dritter, Import- oder Zollverzögerungen, höherer Gewalt oder anderen unvorhersehbaren und von NTS nicht abwendbaren Ereignissen.

In derartigen Fällen verlängern sich vereinbarte Austausch- oder Reaktionszeiten automatisch um die Dauer der Verhinderung/Verzögerung sowie um eine angemessene Wiederanlauf- bzw. Organisationsfrist.

Für Zeiträume, in denen die Einhaltung von vereinbarten Service Levels aus den genannten Gründen nicht möglich ist, gelten die betreffenden Service Levels als ausgesetzt. Ansprüche des Auftraggebers auf Vertragsstrafen/Pönalen, Service Credits, Schadenersatz oder sonstige Ausgleichsleistungen wegen der Nichteinhaltung der betroffenen Service Levels bestehen in diesen Fällen nicht.

5.4. RÜCKSENDUNG VON DEFEKTEN GERÄTEN

Der Kunde ist verpflichtet das defekte Gerät / Teil innerhalb von 10 Tagen mittels beiliegenden Retourscheins zurückzusenden. Sollte das defekte Gerät / Teil nicht retourniert werden, so wird das Ersatzgerät/-teil zum aktuell gültigen Listenpreis des Herstellers verrechnet und geht damit in das Eigentum des Kunden über.

5.5. KONFIGURATION EINES AUSTAUSCHGERÄTES

NTS archiviert, wenn möglich, die Konfiguration jedes Gerätes nach abgeschlossener Installation.
Sollte es zu einem Hardwareaustausch kommen, so wird seitens NTS die zuletzt archivierte Konfiguration eingespielt.
Sofern nicht NTS im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs die Archivierung der Konfiguration übernimmt, ist es notwendig, dass jede Konfigurationsänderung entweder zur Archivierung an support@nts.eu gemeldet wird oder dass Sie selbst vor Ort eine regelmäßige Konfigurationssicherung durchführen.

5.6. TEMPORÄRER HARDWAREERSATZ

Defekte Komponenten werden durch identisch neue oder neuwertige Komponenten ersetzt.
NTS behält sich dabei das Recht vor, dass zur schnellen Störungsbehebung vorübergehend Ersatzkomponenten (auch anderer Modellserien mit gleicher Funktionalität) eingesetzt werden können, die erst zu einem späteren Zeitpunkt gegen die endgültigen Ersatzkomponenten ausgetauscht werden.

5.7. REDUNDANZ

Sind Datacenterkomponenten mehrfach redundant ausgelegt, wie zum Beispiel mehrere ESX Hosts, und es kommt nur zum Ausfall eines Subsystems ohne Einschränkungen des Service, behalten wir uns vor, das defekte Subsystem am nächsten Arbeitstag zu entstören.
Dies passiert in Absprache mit dem Kunden, da die Beurteilung der Redundanz und des Switchovers nicht allein durch den Lieferanten passieren kann.

5.8. ERSTBESTÜCKUNG VON SERVICELAGERN

In den ersten 30 Tagen nach Aktivierung einer Wartung kann es, aufgrund einer notwendigen Erstbestückung eines Service-Lagers, zu Verzögerungen bei der Auslieferung von Ersatzgeräten kommen. Die im Wartungslevel angegebenen Reaktionszeiten für Hardwareersatz gelten in dieser Phase noch nicht.

5.9. BEKANNTGABE DER INSTALLSITE

Sofern nicht NTS im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs die Änderung des Installationsortes übernimmt, ist es notwendig, dass jede Änderung des Installationsortes (Adresse, Gebäude, Stockwerk, Verteiler) an support@nts.eu gemeldet wird. Wenn diese Meldung nicht erfolgt, können die Austauschzeiten nicht garantiert werden.

Der Kunde verpflichtet sich NTS zum Zeitpunkt des Kaufs eines Moduls/Spareparts die Seriennummer des entsprechenden Chassis mitzuteilen. Andernfalls besteht kein Anspruch auf Wartungsleistung. Diese Regelung gilt sowohl für Neukäufe als auch für alle Änderungen.

Sollte die Seriennummer zum Kaufzeitpunkt nicht mitgeteilt werden, übernimmt NTS keine Wartungsverpflichtung und ist von jeglicher Haftung, einschließlich etwaiger Vertragsstrafen im Zusammenhang mit der Wartung des Modul/Spareparts, freigestellt.

5.10. SOFTWARE UPDATES

Sollte im Rahmen des Wartungslevels ein Anspruch auf Softwareupdates/ -upgrades bestehen, so erhält der Kunde diese unter Angabe des Produktnamens und der Seriennummer auf Anfrage durch das NTS Operations Center (NTS OC) bereitgestellt.

5.11. ERBRINGEN VON ZUSATZLEISTUNGEN

Generell werden auf Wunsch des Kunden über den Leistungsumfang hinausgehende Leistungen erbracht, sofern zeitlich und fachlich entsprechende Ressourcen zur Verfügung stehen. Alle diese Zusatzleistungen werden schnellstmöglich, allerdings ohne garantierte Reaktionszeiten, durchgeführt.
Alle dabei anfallenden Material-, Arbeits- und Reisekosten werden zu den aktuell gültigen NTS Stundensätzen verrechnet.

5.12. MITWIRKUNGSPFLICHT DES KUNDEN

Der Kunde hat alle ihm zumutbaren Maßnahmen zu setzen, um eine schnellstmögliche Störungsbehebung durch NTS zu gewährleisten, insbesondere müssen die in Wartung befindlichen Komponenten für NTS frei und gefahrenlos zugänglich sein. Bei Bedarf ist Schutzbekleidung zur Verfügung zu stellen.
NTS behält sich das Recht vor, bei Extrembedingungen (Höhe, Hitze, Kälte, Sauerstoffmangel) keine Wartungsarbeiten durchzuführen.
Des Weiteren hat der Kunde alle technischen Einrichtungen, die zur Durchführung der Störungsbehebung erforderlich sind, funktionstüchtig bereitzustellen. Dies betrifft im speziellen Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen.

Für eine erfolgreiche Fehlerbehebung ist Mitwirkung des Kunden notwendig. Dies ist unter anderem die Bereitstellung folgender Informationen: Passwörter, Netzpläne, Konfigurationsdateien, Fernzugriff via Bildschirm-Fernwartung, IPSEC VPN oder Einwahl, detaillierte Auskünfte über Auswirkung und erstmaliges Auftreten des Fehlers sowie die Planung von Wartungsfenstern für den Test von Behebungsmaßnahmen.
Durch den Kunden verursachte Verzögerungen gehen niemals zulasten von NTS und führen keinesfalls zu Kürzungen des Serviceentgelts.
Der Kunde hat selbst für die interne Bekanntgabe bzw. Ankündigung und Abstimmung in Zusammenhang mit der Durchführung der Leistungen an alle relevanten Personen, intern und extern wie Internet- und Hosting-Provider, zu sorgen. Dementsprechend ist auch ausschließlich der Kunde für die Erfüllung etwaiger ihn treffender gesetzlicher oder vertraglicher Informationspflichten verantwortlich.

5.13. ONLINE INVENTAR-DARSTELLUNG MIT NTS INVENTORY4ALL

NTS INVENTORY4ALL wird mit dem von NTS formulierten Leistungsumfang für NTS BASIC und NTS STANDARD Support als kostenlose, optionale Zusatzleistung (opt-in) für Geräte mit NTS BASIC oder NTS STANDARD Support angeboten.

Für die gewünschte Nutzung von NTS INVENTORY4ALL ist eine Bestätigung durch den Kunden (opt-in) an den zuständigen Key Account Manager erforderlich.

Durch eine Inventarisierung der IT-Infrastruktur und zentral gespeicherte Konfigurationsinformationen ist **NTS INVENTORY4ALL** ein effizientes Tool zur Steigerung der Transparenz und Kontrolle des eigenen Netzwerk-Inventars. Die von NTS entwickelte Software-Lösung sammelt Inventar-Daten aller unterstützten[1] und im Inventory verwalteten Geräte. Die vollständige Inventarliste wird übersichtlich und detailliert im **NTS Portal** visualisiert. Autorisierte Benutzer*innen erhalten Zugangsdaten zum Abrufen der Informationen, sowie zum Verwalten der Assets. NTS INVENTORY4ALL besteht aus dem Modul Inventory und dem Feature Config Backup im NTS Portal. Für die Informationsbereitstellung des Services ist die Appliance **NTS Caretaker** als Single-Plattform in der Virtualisierungsumgebung beim Kunden erforderlich.

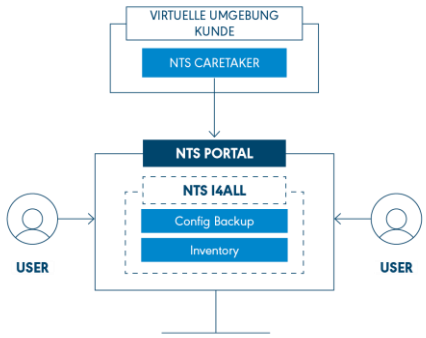

Abbildung 1: Systemlandschaft NTS INVENTORY4ALL

Das **Modul Inventory** sorgt für die Inventarisierung und die kontinuierliche Erfassung technischer Daten, wie beispielsweise Seriennummern, Module, Interfaces und Komponenten aller im Inventory verwalteten Geräte.

Die angezeigten Informationen sind abhängig vom Wartungslevel des zugehörigen Assets:
- Geräte ohne NTS Wartungsvertrag: Grundinformationen wie bspw. Gerätename, IP-Adresse, Seriennummer.
- Geräte *mit NTS BASIC Support*: Ergänzt Grundinformationen um bspw. Software-Version, Servicelevel, Auflistung erfasster Interfaces (sofern verfügbar).
- Geräte *mit NTS STANDARD Support*: Ergänzt BASIC-Informationen um erweiterte Informationen je Interface.

Das Modul Inventory ist als kostenlose, optionale Zusatzleistung (opt-in) für Geräte mit NTS BASIC oder NTS STANDARD Support enthalten. Das Modul Inventory kann kostenpflichtig für unterstützte, nicht bei NTS unter Wartung stehende Geräte erworben werden.

Das **Feature Config Backup** führt tägliche Konfigurationsbackups (bspw. Running-Config und Startup-Config) der unterstützten Gerätetypen und im Inventory verwalteten Geräte durch. Die Backups sind über das NTS Portal abrufbar.
Das Feature Config-Backup ist als kostenlose, optionale Zusatzleistung (opt-in) nur für Geräte mit NTS Standard Wartungsvertrag inkludiert und kann kostenpflichtig für NTS Basic-Geräte und unterstützte, nicht bei NTS unter Wartung stehende Geräte erworben werden.

Per Default werden vollständige Inventarisierungsaufträge (Inventory inkl. Config Backup-Jobs) täglich um 3:00 Uhr morgens in der lokalen Zeitzone (Gerätestandort) ausgelöst.
Eine detaillierte Beschreibung des Funktionsumfanges von NTS INVENTORY4ALL ist dem DATA SHEET zu entnehmen.

Vulnerability Modul
Mit dem Vulnerability Modul als kostenpflichtiges Add-on für NTS INVENTORY4ALL (I4ALL) bietet NTS seinen Kunden eine passende Lösung zur Erkennung des Risikos offener Schwachstellen im eigenen Netzwerkinventar. Mit dem Vulnerability Modul bekommt der Kunde einen schnellen Überblick der offenen CVEs auf seinen Geräten. Das Vulnerability Modul baut auf die veröffentlichten CVEs inkl. Rating und CVE-Details der unterstützten

[1] Die Verfügbarkeit von NTS INVENTORY4ALL ist im jeweiligen NTS Wartungslevel je Hersteller in Kapitel 11 ersichtlich.

Hersteller auf. Es greift diese Informationen von den Herstellern ab und verknüpft die Daten mit den Host-Informationen des Modul Inventory im NTS INVENTORY4ALL und stellt die Ergebnisse transparent und übersichtlich dar.

- CVEs werden alle 6 Stunden abgerufen
- Der Abgleich ob ein Gerät von einer CVE betroffen ist, erfolgt auf Basis Modell und SW-Version der im Inventory verwalteten Geräte. Genauere Analysenwerden durch NTS nicht gemacht

VORAUSSETZUNGEN

- Kunden mit NTS INVENTORY4ALL
- Aktuell gehaltenes Inventory (Self Service)
- Im Vulnerability Modul können nur unterstützte Geräte mit ausgelesenem Modell und Softwareversion berücksichtigt werden
- Mitwirkungspflicht des Kunden, wie nachfolgend beschrieben

Eine detaillierte Beschreibung des Funktionsumfanges und Leistungsabgrenzung des Vulnerability Moduls ist dem DATA SHEET zu entnehmen.

Leistungsumfang NTS INVENTORY4ALL

- Der Funktionsumfang steht den Benutzer*innen vollständig als Self-Service zur Verfügung
- Zusatzpakete für die initiale Installation und Einrichtung sowie für unterjährige remote Betriebsunterstützung können kostenpflichtig genutzt werden.
- Supportanfragen, Feature Request und Bugs können über das NTS Portal oder das NTS Ticket Center gemeldet werden.
- Support wird nach Best Effort abgewickelt (nicht SLA wirksam). Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laut NTS BASIC oder NTS STANDARD Support gelten nicht für Supportanfragen, Feature Request etc. von NTS INVENTORY4ALL.
- Die Bereitstellung der Plattform NTS Portal, NTS INVENTORY4ALL und Vulnerability Modul erfolgt nach Best Effort, es werden keine Verfügbarkeiten garantiert.
- Im Config-Backup ist ein Set an Konfigurationsfiles enthalten (Best Practice). Diese werden, sofern keine technischen Probleme vorliegen, automatisiert erstellt. Die Backups können für die Wiederherstellung von Gerätekonfigurationen nach beispielsweise Systemausfällen, Konfigurationsänderungen etc. herangezogen werden. Eine erfolgreiche Wiederherstellung der Gerätekonfigurationen durch die Backups kann nicht gewährleistet werden.
- Für den reibungslosen Betrieb des NTS INVENTORY4ALL bedarf es nachfolgender Voraussetzungen beim Kunden:
    - Der NTS Caretaker wurde erfolgreich installiert und eingerichtet
    - Die Firewall-Freischaltung wurde gemäß der Vorgabe von NTS umgesetzt
    - Der NTS Caretaker läuft ordnungsgemäß
    - Es besteht eine stabile Verbindung zwischen dem Kundennetzwerk und dem Internet
    - Die im Inventory angelegten Geräte sind netzwerktechnisch verfügbar.

6. ESKALATION

Sollten Sie wider Erwarten mit der Bearbeitung Ihres Support Falles nicht zufrieden sein, so wenden Sie sich bitte während der Geschäftszeiten an den Duty Manager und außerhalb der Geschäftszeiten an die Management Bereitschaft. https://www.nts.eu/support /

7. SPEZIELLE REGELUNGEN IM RAHMEN VON CISCO KOMPONENTEN

7.1. LEISTUNGSEINSCHRÄNKUNG BEI ERREICHTEM CISCO LAST DATE OF SUPPORT (LDOS)

Wir empfehlen grundsätzlich den Austausch aller Komponenten, die das Cisco Last Date of Support (LDoS) erreicht bzw. überschritten haben.
Für jene Komponenten innerhalb aufrechter NTS Wartungslevel, die Cisco LdoS erreicht bzw. überschritten haben, gelten folgende Leistungseinschränkungen:

- Der Austausch defekter Hardware erfolgt schnellstmöglich innerhalb von zwei Wochen, alle sonst im jeweiligen NTS Wartungslevel vereinbarten Austauschzeiten gelten nicht.
- Es stehen keine neuen Operating System Software Updates mehr zur Verfügung.
- Es können keine Störungsfälle an das Cisco Technical Assistance Center (TAC) weitergeleitet werden.

7.2. LEISTUNGSEINSCHRÄNKUNG BEI CISCO MERAKI KOMPONENTEN

Cisco Meraki-Produkte sind Produkte mit „Cloud-Managed-Services“ vom Hersteller, d.h. sie setzen zwingend ein Lizenz-Abonnement dieser Cloud Services voraus. Ohne dieses Abonnement (Meraki Lizenz) können die Produkte nicht genutzt werden. Es wird ausgeschlossen, dass andere Partner Administratoren-Rechte bei Meraki-Produkten erhalten.

8. SERVICEBEDINGUNGEN DIENSTLEISTUNGSKONTINGENT

Ab dem 17.3.2025 lautet die neue Bezeichnung für Stundenpool Dienstleistungskontingent.

- Alle Service-Dienstleistungen innerhalb des Dienstleistungskontingentes erfolgen auf Anforderung des Kunden. Grundsätzlich sind alle Mitarbeiter des Kunden berechtigt Leistungen abzurufen, auf Wunsch kann eine Einschränkung auf definierte Ansprechpartner getroffen werden.
- Der Abruf des Dienstleistungskontingentes sollte zumindest drei Werktage vor dem gewünschten Termin erfolgen, der Abruf selbst kann per E-Mail und Telefon durchgeführt werden. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir für Supportanfragen über das Dienstleistungskontingent keine Reaktionszeiten garantieren können.
- Dienstleistungskontingente und darin enthaltene Stundenguthaben haben kein Ablaufdatum.
- Die kleinste Verrechnungseinheit innerhalb eines Dienstleistungskontingentes sind 30 Minuten.
- Wenn der Restbetrag des Dienstleistungskontingentes die kleinste Verrechnungseinheit von 30 Minuten unterschreitet, ist das Kontingent aufgebraucht. Eine erneute Aufladung ist möglich.
- Im Rahmen des Dienstleistungskontingentes werden alle notwendigen Aufwendungen in Rechnung gestellt. Dies umfasst auch Recherche, Weiterleitung an den 3rd Level Support des Herstellers, Versuchsaufbauten, Kommunikation mit Dritten (z.B. Telekomanbieter, Internet Service Provider). Für die Weiterleitung an den 3rd Level Support eines Herstellers können weitere Wartungsbestätigungen pro Produkt erforderlich sein.
- Nach erbrachter Leistung wird Ihnen der tatsächliche Aufwand anhand unserer Zeiterfassung zur Abrechnung vorgelegt.

- Alle Arbeitszeiten und Arbeitsinhalte werden dokumentiert. Auf Wunsch kann eine schriftliche Dokumentation jeder Abrechnungsperiode zur Verfügung gestellt werden.

9. NICHT IM LEISTUNGSUMFANG ENTHALTEN SIND

Der Leistungsumfang ist mit diesem Dokument vollinhaltlich abgegrenzt. Darüberhinausgehende Leistungen sind nicht vereinbart und ausdrücklich ausgeschlossen. Insbesondere die folgenden Services:

- Alle Leistungen, die jene des in der Wartungsbestätigung festgehaltenen NTS Wartungslevel übersteigen. Sollte keine Wartungsbestätigung zugesandt werden, gilt das Mail als Bestätigung.
- Maßnahmen zur Behebung von Störungen aufgrund von Bedienungsfehlern, sonstiger unsachgemäßer Behandlung, technischen Eingriffen seitens des Kunden oder Dritter sowie aufgrund von äußeren Einflüssen (Blitzschlag sowie Schäden aus Folgen höherer Gewalt oder beispielsweise Baustaub).
- Betrieb der Hardware in einer anderen als der laut Datenblatt erforderlichen Betriebs-Umgebung (z. B. mangelhafte Klimatisierung, extrem staubige Umgebung, etc.)
- Unsachgemäße technische Eingriffe, die gegen die Lizenzbedingungen des Herstellers verstoßen, insbesondere Fälle, in denen die Hardware vom Kunden oder von Dritten ohne ausdrückliche Zustimmung des Herstellers auseinandergebaut, reverse-engineered, dekompiliert, oder sonst in einer nicht vom Hersteller vorgesehenen Weise verändert wird.
- Die Wartung von nicht in der "Wartungsbestätigung" erfasstem Zubehör, sowie von allen Komponenten, auf denen Software oder Teile von Software von in der „Wartungsbestätigung“ aufgelisteten Komponenten installiert wird.
- Die Behebung von Störungen auf Komponenten ohne Wartungsbestätigung, die mit dem gewarteten Gerät in Interaktion stehen und auf diesem Störungen verursachen.
- Der Austausch von Komponenten älter als drei Jahre, bei denen der Defekt eindeutig aufgrund von mechanischem Verschleiß an beweglichen Teilen (im Speziellen Tasten, Hebel, Aufdrucke, u. ä.) entstanden ist.
- Alle Leistungen, auf die entsprechend dem Product Lifecycle kein Anspruch mehr besteht.
- Die Verfügbarkeit von Software Updates ist an das Bestehen von aktiven Lizenzverträgen oder Wartungsvereinbarungen geknüpft, ohne die die Software Updates nicht eingespielt oder von NTS zur Verfügung gestellt werden dürfen. Softwareupdates werden also nur dann eingespielt oder zur Verfügung gestellt, wenn das auf das Produkt anwendbare Lizenzmodell dieses Softwareupdate zulässt bzw. diese Leistung im NTS Wartungsvertrag gedeckt ist.

10. VERGÜTUNG

Wenn nicht anders vereinbart ist die Wartungsgebühr pro Jahr im Voraus zu entrichten.
Im Rahmen der automatischen Wartungsverlängerung (siehe Punkt 2) unterliegt die jährliche Wartungsgebühr einer Anpassung entsprechend dem österreichischen Verbraucherpreisindex (lt. Statistik Austria) sowie einer Anpassung an den aktuellen USD - EUR Wechselkurs.
Im Falle von Preisanpassungen der Wartung durch den Hersteller werden die NTS Wartungsentgelte bei Verlängerungen adäquat angepasst. Diese Preisanpassungen werden dem Kunden vor Inkrafttreten bekanntgegeben.
Die Begleichung der Wartungsbestätigungsrechnung hat binnen 2 Wochen ab Rechnungserhalt zu erfolgen, um die Gültigkeit der Wartung zu gewährleisten.
Alle Preise verstehen sich exkl. gesetzlicher Mehrwertsteuer. Preisänderungen und Irrtümer vorbehalten.

11. NTS WARTUNGSLEVEL HERSTELLER

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR CISCO HARDWARE	BASIC Support		STANDARD Support		
	8x5xNBD	24x7x4	8x5xNBD	8x5x4	24x7x4
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•			•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory*	▫	▫	▫	▫	▫
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup*			▫	▫	▫
NTS INVENTORY4ALL: Vulnerability Modul**	▫	▫	▫	▫	▫
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day	•		•		
Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der definierten Betriebszeit		•		•	•
Versand der Austausch-Hardware	•	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware			•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•	•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	•	•	•	•

E-Mail-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisor Aussendungen		•	•	•

* Optionale Zusatzleistung (opt-in), Details siehe Kapitel 5.13.
** Optionales, kostenpflichtiges Zusatzmodul für NTS INVENTORY4ALL. Details siehe Kapitel 5.13.

Alle NTS Support Angebote für CISCO Produkte sind chassis-basierend und decken alle im Chassis befindlichen Module mit ab, sofern für das Modul kein eigener Support ausgewiesen ist.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR CISCO SOFTWARE	BASIC Support		STANDARD Support			
	Cisco Software Support	Cisco Software Support + Upgrades	Cisco Software Support		Cisco Software Support + Upgrades	
	8x5	8x5	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr				•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•	•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•	•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•	•	•	•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall			•	•	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)		•			•	•
E-Mail-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisory Aussendungen			•	•	•	•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.						

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR CISCO UCS	BASIC Support				STANDARD Support			
	8x5xNBD	8x5x4	24x7x4	24x7x2	8x5xNBD	8x5x4	24x7x4	24x7x2
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•			•	•		
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr			•	•			•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•	•	•	•	•
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day	•				•			
Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der definierten Betriebszeit		•	•			•	•	
Austausch von defekten UCS Komponenten binnen 2 Stunden während der definierten Betriebszeit				•				•
Versand der Austausch-Hardware	•	•	•	•	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware					•	•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff					•	•	•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort					•	•	•	•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	•	•	•	•	•	•	•
Einspielen von Softwareupdates im Störungsfall					•	•	•	•
E-Mail-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisory Aussendungen					•	•	•	•

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR CISCO MERAKI HARDWARE	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5xNBD	24x7x4	8x5xNBD	24x7x4
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day	•		•	
Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der definierten Betriebszeit		•		•
Versand der Austausch-Hardware	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware			•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
Unterstützung bei der Einbindung von Austausch-Hardware ins Dashboard			•	•
Einbindung in die Meraki-Supportorganisation der NTS			•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden. Für Meraki Kameras beschränkt sich der NTS Support auf den Hardwareaustausch basierend auf der jeweiligen Herstellerwartung.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR CISCO SUBSCRIPTIONS	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)**	•	•	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)**	•	•	•	•
Einmaliger Subscription Review Workshop im ersten Jahr*	•	•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
E-Mail-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisory Aussendungen			•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall**			•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

* Enthalten ab 5.000 € Supportpreis exkl. Subscription Gebühr netto pro gekauftem Subscription Support pro Jahr.

** Wird von NTS durchgeführt, wenn die Möglichkeit seitens des Herstellers beziehungsweise des Produkts besteht.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene Cisco Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die

Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt die von Cisco verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Die 3rd level Eskalation an den Hersteller ist unabhängig vom gewählten Wartungslevel nur 8x5 möglich. Dies betrifft nicht grundlegende Probleme mit der jeweiligen Infrastruktur.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR CISCO UNIFIED LICENSING	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline 24x7	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Austausch von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen	•	•	•	•
Austausch von defekter Hardware Next-Business Day*	○	○	○	○
Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der definierten Betriebszeit*	○	○	○	○
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches	•	•	•	•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware			•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
E-Mail-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisor Aussendungen			•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

*Hardwareaustausch je nach gewähltem Hardware-SLA
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL BASIEREND AUF CISCO DNX*	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory**	○	○	○	○
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup**			○	○
NTS INVENTORY4ALL: Vulnerability Modul***	○	○	○	○
Austausch von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen	•	•	•	•
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware			•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•

* In diesem Support ist der Herstellerdirektsupport nicht inkludiert.
** Optionale Zusatzleistung (opt-in), nur bei Hardware möglich. Details siehe Kapitel 5.13.
*** Optionales, kostenpflichtiges Zusatzmodul für NTS INVENTORY4ALL, nur bei Hardware möglich. Details siehe Kapitel 5.13.
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL BASIEREND AUF CISCO SERVICE EA*	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory**	○	○	○	○
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup**			○	○
NTS INVENTORY4ALL: Vulnerability Modul***	○	○	○	○
Austausch von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen	•	•	•	•
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware			•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
Bereitstellung von Softwarereleases	•	•	•	•
CX Cloud Ersteinschulung und Einführung	•	•	•	•

*In diesem Support ist der Herstellerdirektsupport nicht inkludiert. Dieser ist separat dazuzukaufen.
**Optionale Zusatzleistung (opt-in), nur bei Hardware möglich. Details siehe Kapitel 5.13.

*** Optionales, kostenpflichtiges Zusatzmodul für NTS INVENTORY4ALL, nur bei Hardware möglich. Details siehe Kapitel 5.13.
Da dieser Support ein gesamtes Enterprise Agreement zusammenfasst ist zu beachten, dass Hardware Features nur für Hardware sowie Software Features nur für Software ihre Gültigkeit haben.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR DELL EMC HARDWARE	**NTS STANDARD Support**	**DELL EMC PRO Support**
	24x7xNBD	**24x7xNBD**
Telefonische Support Hotline	•	
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	•	
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen während der NTS Normalarbeitszeit	•	
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day	•	
Versand der Austausch-Hardware	•	
Bei Bedarf vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware	•	
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•	
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort	•	
"Connect Home“ Support	•	
Wartungsbedingungen laut Hersteller		•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.		

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR DELL EMC SOFTWARE	**NTS STANDARD Support**	**DELL EMC PRO Support**
	24x7	**24x7**
Telefonische Support Hotline	•	
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	•	
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen während der NTS Normalarbeitszeit	•	
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•	
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort	•	
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	
Einspielen von Software Releases im Störungsfall	•	
Jährliches Firmware-Upgrade auf Anforderung	•	
Wartungsbedingungen laut Hersteller		•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.		

NTS WARTUNGLEVEL FÜR DELL EMC SERVER & STORAGE	**BASIC Support**	**STANDARD Support**
	24x7	**24x7**
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit von 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen während der NTS Normal-arbeitszeit	•	•
Austausch von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen	•	•
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.		

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR NETAPP ONTAP SELECT	**NTS STANDARD Support**
	24x7x4
Telefonische Support Hotline	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort	•
Installation von Softwareupdates zur Behebung von aufgetretenen Fehlern	•
Software Support Plan	•
Zugriff auf die NetApp Support Website	•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.	

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR NETAPP KEYSTONE	**NTS BASIC ONTOP Support**	**NTS STANDARD ONTOP Support**
	24x7x4	**24x7x4**
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit		•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen		•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort (ausgenommen RMA Austausch)		•
NTS Monitoring für Netapp Autosupport		•
Installation von Softwareupdates zur Behebung von aufgetretenen Fehlern		•
Software Support Plan		•
Zugriff auf die NetApp Support Website	•	•
Wartungsbedingungen laut Hersteller	•	
Einschulung Netapp Portal		•

Preisanpassungen seitens Netapp werden von NTS an den Kunden weitergegeben.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR NETAPP HARDWARE	STANDARD Support			
	24x7x4	24x7xNBD	24x7x4 international replacement	24x7xNBD international replacement
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	•	•	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Austausch defekter Hardware binnen 4h während der Betriebszeit (Disks NBD)	•		•	
Austausch von defekter Hardware Next-Business Day		•		•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•	•	•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort	•	•		
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches			•	•
Lieferung und Austausch der defekten Hardware vor Ort durch Netapp			•	•
NTS Monitoring für Netapp Autosupport	•	•	•	•
Installation von Softwareupdates zur Behebung von aufgetretenen Fehlern	•	•	•	•
Software Support Plan	•	•	•	•
Zugriff auf die NetApp Support Website	•	•	•	•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.				

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR PALO ALTO HARDWARE	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5xNBD	24x7xNBD	8x5xNBD	24x7xNBD
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory*	▫	▫	▫	▫
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup*			▫	▫
NTS INVENTORY4ALL: Vulnerability Modul**	▫	▫	▫	▫
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day	•	•	•	•
Versand der Austausch-Hardware	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware			•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
Bereitstellung von Maintenance und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•	•	•
Einspielen von Maintenance und Minor Software Releases im Störungsfall			•	•

Zugriff auf die Palo Alto Support Website	•	•	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

* Optionale Zusatzleistung (opt-in) für Palo Alto Firewalls, Details siehe Kapitel 5.13.
** Optionales, kostenpflichtiges Zusatzmodul für Palo Alto Firewalls im NTS INVENTORY4ALL. Details siehe Kapitel 5.13.

Zusätzliche Palo-Alto-Subscriptions können bei gültigem Hardwaresupport zu den jeweiligen Herstellerbedingungen erworben werden.
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR PALO ALTO SOFTWARE	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•	•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall			•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•	•	•
Gilt nur für Palo Alto Networks ***Panorama***				
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.				

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR PALO ALTO CREDITS	**STANDARD Support**
	24x7
Telefonische Support Hotline	•
Email Support Hotline (support@nts.eu)	•
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•
Bereitstellung von Maintenance und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•
Einspielen von Maintenance und Minor Software Releases im Störungsfall	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall	•

NTS Support gilt für VM-Series, CN-Series, Subscription Services, Strata Cloud Manager und Virtual Panorama zur Verwaltung von Software Firewalls. Gilt ebenfalls für Cloud NGFW für AWS & Azure mit AddOns (CDSS, Panorama Mgmt, SCM Mgmt & Strata Logging). Weitere Produkte die mit Palo Alto Credits genutzt werden können, sind nicht im NTS Support enthalten.

Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR PALO ALTO CORTEX XDR	BASIC Support	STANDARD Support
	8x5	8x5
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff für den XDR-Client (Funktionalität und Konfiguration)*		•
Bereitstellung von Maintenance und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•
Einspielen von Maintenance und Minor Software Releases im Störungsfall		•
Zugriff auf die Palo Alto Support Website	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall		•

*Die Identifizierung und Analyse von Bedrohungen sowie die Auswertung der Endpoints-Daten sind nicht im Supportumfang enthalten.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR PALO ALTO SUBSCRIPTIONS	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Bereitstellung von verfügbaren Software Releases	•	•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Zugriff auf die Palo Alto Support Website	•	•	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

Damit die in der Leistungsbeschreibung definierten Services erbracht werden können, ist es erforderlich, NTS den Zugriff auf den Palo Alto Customer Support Portal Account des Kunden zu gewähren.

Der Support gilt nur für das definierte Produkt. Jegliche Upgrades für dieses Produkt, die nur über andere Software "z.B. Panorama" durchführbar ist, kann nicht erfolgen, sofern nicht auch für diese ein NTS Wartungsvertrag besteht.

Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbanken unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR PALO ALTO ENTERPRISE SUPPORT AGREEMENET FÜR HARDWARE	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory*	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup*			•	•
NTS INVENTORY4ALL: Vulnerability Modul**	•	•	•	•
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day	•	•	•	•
Versand der Austausch-Hardware	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware			•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
Bereitstellung von Maintenance und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•	•	•
Einspielen von Maintenance und Minor Software Releases im Störungsfall			•	•
Zugriff auf die Palo Alto Support Website	•	•	•	•

Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

* Optionale Zusatzleistung (opt-in) für Palo Alto Firewalls. Details siehe Kapitel 5.13.

** Optionales, kostenpflichtiges Zusatzmodul für Palo Alto Firewalls im NTS INVENTORY4ALL. Details siehe Kapitel 5.13.

Zusätzliche Palo-Alto-Subscriptions können bei gültigem Hardwaresupport zu den jeweiligen Herstellerbedingungen erworben werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR PALO ALTO ENTERPRISE LICENSE AGREEMENT	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Bereitstellung von verfügbaren Software Releases	•	•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Zugriff auf die Palo Alto Support Website	•	•	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

Damit die in der Leistungsbeschreibung definierten Services erbracht werden können, ist es erforderlich, NTS den Zugriff auf den Palo Alto Customer Support Portal Account des Kunden zu gewähren.

Der Support gilt nur für das definierte Produkt. Jegliche Upgrades für dieses Produkt, die nur über andere Software "z.B. Panorama" durchführbar ist, kann nicht erfolgen, sofern nicht auch für diese ein NTS Wartungsvertrag besteht.

Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbanken unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR KITEWORKS EPG SUBSCRIPTIONS	BASIC Support 8x5	STANDARD Support 8x5
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•
Einmaliger Subscription Review Workshop im ersten Jahr*	•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall		•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort		•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall		•

* Enthalten ab 5.000 € Supportpreis exkl. Subscription Gebühr netto pro gekauftem Subscription Support pro Jahr.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene Kiteworks Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Kiteworks Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt die von Kiteworks verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Kiteworks Appliances, die über einen aufrechten NTS Wartungsvertrag verfügen, unterliegen darüber hinaus nur dann einer Wartungsverpflichtung, wenn sie in einer von Kiteworks empfohlenen Konfiguration betrieben werden. Der Betrieb von Drittanbieter-Lösungen auf den Appliances ist ebenfalls nicht Teil der NTS Wartungsverpflichtung.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR NTW SOFTWARE	**STANDARD Support**	
	NTW Software Support + Upgrades	**NTW Software Support + Upgrades**
	8x5	**24x7**
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort	•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•

Die 3rd level Eskalation an den Hersteller ist unabhängig vom gewählten Wartungslevel nur 8x5 möglich.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

Der Vertrag läuft nach 12 Monaten automatisch, ohne Kündigungsfrist, aus.

NTS WARTUNGSLEVEL für VMWARE VSPHERE SOFTWARE*	BASIC Support	
	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung nach Aufwand**	❍	❍

* Der Support von VMs ist im VMWare vSphere Supports NICHT inbegriffen, vSphere+, vSphere Foundation, sowie VMware Cloud Foundation sind ebenfalls ausgenommen

** Fehleranalyse und Störungsbehebung wird nach Aufwand via Dienstleistungskontingent verrechnet.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene VMWare Software, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR VMWARE HORIZON SOFTWARE*	**BASIC Support**
	8x5
Telefonische Support Hotline	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung nach Aufwand**	❍

*Ausgenommen Applikationen und Paketmanagement

** Fehleranalyse und Störungsbehebung wird nach Aufwand via Dienstleistungskontingent verrechnet.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene VMWare Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR VMWARE TANZU SUBSCRIPTIONS*	BASIC Support
	8x5
Telefonische Support Hotline	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•
Einmaliger Subscription Review Workshop im ersten Jahr**	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung nach Aufwand***	❍

* Applikationen sind ausgenommen

** Enthalten ab 5.000 € Supportpreis exkl. Subscription Gebühr netto pro gekauftem Subscription Support pro Jahr.

*** Fehleranalyse und Störungsbehebung wird nach Aufwand via Dienstleistungskontingent verrechnet.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene VMWare Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR SUSE RANCHER SUBSCRIPTIONS	BASIC Support
	8x5
Telefonische Support Hotline	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•
Einmaliger Subscription Review Workshop im ersten Jahr*	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung nach Aufwand**	❍

* Enthalten ab 5.000 € Supportpreis exkl. Subscription Gebühr netto pro gekauftem Subscription Support pro Jahr.

** Fehleranalyse und Störungsbehebung wird nach Aufwand via Dienstleistungskontingent verrechnet.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene Suse Rancher Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR FORTINET HARDWARE BASIEREND AUF DIREKTSUPPORT	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
NTS INVENTORY4ALL: Inventory*	○	○	○	○
NTS INVENTORY4ALL: Config Backup*			○	○
Austausch von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen	•	•	•	•
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware			•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•

* Optionale Zusatzleistung (opt-in) für Fortinet Firewalls, Details siehe Kapitel 5.13.

Detaillierte Definition der Features sind unter "Allgemeine Supportbedingungen" auf www.nts.eu/agb zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR FORTINET SOFTWARE BASIEREND AUF DIREKTSUPPORT	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4) *	•	•	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x) *	•	•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall *			•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

* Wird von NTS durchgeführt, wenn die Möglichkeit seitens des Herstellers beziehungsweise des Produkts besteht.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene Fortinet Software, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt die von Fortinet verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR FORTINET SUBSCRIPTIONS	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5	24x7	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•		•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4) *	•	•	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x) *	•	•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall *			•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

* Wird von NTS durchgeführt, wenn die Möglichkeit seitens des Herstellers beziehungsweise des Produkts besteht.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene Fortinet Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt die von Fortinet verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR MEGAPORT SUBSCRIPTIONS	BASIC Support
	24x7
Telefonische Support Hotline	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit*	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen*	•
Ticketeröffnung im Herstellerportal**	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung nach Aufwand***	❍

* Die angegebene Reaktionszeit bezieht sich ausschließlich auf NTS.
** NTS übernimmt ausschließlich die Eröffnung eines Tickets im Herstellerportal. Die Bearbeitung obliegt dem Hersteller.
*** Fehleranalyse und Störungsbehebung wird nach Aufwand via Dienstleistungskontingent verrechnet.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft jene Megaport Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Leistungen des Herstellers unterliegen nicht dem Einfluss von NTS und sind daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für physische Komponenten, worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS Wartungsvertrag abgeschlossen wurde.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGLEVEL FÜR ASCOM* BASIEREND AUF DIREKTSUPPORT**	**BASIC Support**	**STANDARD Support**
	8x5	**8x5**
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Reparatur von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen***	•	•
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination der Hardwarereparatur	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Reparatur-Hardware durch den Hersteller****		○
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Bereitstellung von Softwarereleases		•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall		•

* Der Support bezieht sich ebenfalls auf die zur Hardware gehörende Software. Der NTS Support ist nur verfügbar für IP Dect Sender, Gateways und Handsets sowie das dazugehörige Device Management.
** In diesem Support ist der Herstellerdirektsupport (Bronze Premium, Silber oder Gold) nicht inkludiert. Dieser ist separat dazuzukaufen.
*** Im Falle einer Reparatur wird weder von NTS noch vom Hersteller ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt, die Anschaffung von Ersatzgeräten im Fall einer Reparatur obliegt allein dem Kunden.
**** Diese Leistung ist nicht inkludiert und kann optional dazugekauft werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR F5 HARDWARE*	BASIC Support			STANDARD Support		
	10x5xNBD	24x7xNBD	24x7x4	10x5xNBD	24x7xNBD	24x7x4
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 (MEZ)	•			•		
Betriebszeit von 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•	•		•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•	•	•
Austausch von defekter Hardware Next-Business Day	•	•		•	•	
Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der definierten Betriebszeit			•			•
Versand der Austausch-Hardware	•	•	•	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware				•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff				•	•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort				•	•	•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	•	•	•	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall				•	•	•

*Bei diesem Support ist der Partnersupport inkludiert.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR F5 VIRTUAL EDITION UND SOFTWARE*	BASIC Support		STANDARD Support	
	10x5	24x7	10x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 (MEZ)	•		•	
Betriebszeit von 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff			•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort			•	•
Bereitstellung von Maintenance und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall			•	•

*Bei diesem Support ist der Partnersupport inkludiert.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR F5 HARDWARE BASIEREND AUF DIREKTSUPPORT	STANDARD Support	
	10x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit von 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 (MEZ)	•	
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Austausch von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen*	•	•
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches*	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff*	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall*	•	•

*Berechtigungen und Zugänge müssen kundenseitig bereitgestellt werden

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR F5 SOFTWARE BASIEREND AUF F5 DIREKTSUPPORT	**STANDARD Support**	
	10x5	**24x7**
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit von 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 (MEZ)	•	
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff*	•	•
Bereitstellung von Maintenance und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall*	•	•

*Berechtigungen und Zugänge müssen kundenseitig bereitgestellt werden

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungs-beschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGLEVEL FÜR F5 SUBSCRIPTIONS	**BASIC Support**	**STANDARD Support**
	24x7	**24x7**
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit von 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen während der NTS Normalarbeitszeit	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Bereitstellung von Softwarereleases	•	•
Einspielen von Software Releases im Störungsfall		•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort		•
Einmaliger Subscription Review Workshop im ersten Jahr*		•
E-Mail-Verständigung bei wichtigen Security Advisory Aussendungen	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall		•

* Enthalten bei Distributed Cloud Subscriptions

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR ALTICE LABS HARDWARE & SOFTWARE*	BASIC Support	STANDARD Support
	8x5	8x5
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Reparatur defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen**	•	•
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination der Hardwarereparatur	•	•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten***	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Hardwarereparatur		•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort		•
Installation von Softwareupdates zur Behebung von aufgetretenen Fehlern		•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall		•

* Für das Altice Labs Central Office Equipment's (OLT's) und die zugehörige Altice Labs Software. Endkundensupport und -geräte sind nicht enthalten.
** Der Reparaturprozess durch den Hersteller kann mehrere Werktage in Anspruch nehmen.
Im Falle einer Reparatur wird weder von NTS noch vom Hersteller ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt, die Anschaffung von Ersatzgeräten im Fall einer Reparatur obliegt allein dem Kunden.
*** Vorbehaltlich eines gültigen Software-Wartungsvertrags. Altice Labs benötigt Zugang zu Kundennetzen und -geräten (remote access).

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGLEVEL FÜR OPENGEAR APPLIANCES*	BASIC Support	STANDARD Support
	8x5	8x5
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
Next-Business-Day Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Austausch von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen**	•	•
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware		•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort		•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten		•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall		•

* Der NTS Support basiert auf Opengear Warranty gemäß Warranty-Bestimmungen des Herstellers. Der NTS Support bezieht sich ebenfalls auf die zur Hardware gehörende Software.
Für die Erbringung der NTS Leistungen (technischen Support zu erhalten und Software-Updates herunterladen und installieren zu können), ist es erforderlich, dass Appliances unter Gewährleistung stehen.
Der Herstellerdirektsupport (Opengear Premium Technical Support) ist nicht inkludiert.
** Der Hersteller versendet im Rahmen der Warranty ein Austauschgerät. Der Versand kann je nach Standort mehrere Werktage in Anspruch nehmen. Während dieser Zeit wird weder von NTS noch vom Hersteller ein Leihgerät zur Verfügung gestellt. Die Anschaffung von Leihgeräten/Ersatzgeräten zur Überbrückung im Fall eines Austausches obliegt allein dem Kunden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGLEVEL FÜR OPENGEAR LIGHTHOUSE SOFTWARE SUBSCRIPTION*	BASIC Support	STANDARD Support
	8x5	8x5
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
Next-Business-Day Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Bereitstellung von Softwarereleases	•	•
Einmaliger Subscription Review Workshop im ersten Jahr**	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort		•
Einspielen von Software Releases im Störungsfall***		•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall		•

* Der NTS Support basiert auf Opengear Subscription gemäß Bestimmungen des Herstellers.
Für die Erbringung der NTS Leistungen (z.B.: technischen Support zu erhalten), ist es erforderlich, dass die Software unter Subscription steht.
Der Herstellerdirektsupport (Opengear Premium Technical Support) ist nicht inkludiert.
** Enthalten ab 5.000 € Supportpreis exkl. Subscription Gebühr netto pro gekauftem Subscription Support pro Jahr.
*** Wird von NTS durchgeführt, wenn die Möglichkeit seitens des Herstellers beziehungsweise des Produkts besteht.
Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene Opengear Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten, worauf die Software installiert ist. Ebenso fällt die von Opengear verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Die 3rd level Eskalation an den Hersteller ist unabhängig vom gewählten Wartungslevel nur 8x5 möglich. Dies betrifft nicht grundlegende Probleme mit der jeweiligen Infrastruktur.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR IMAGICLE SUBSCRIPTIONS (Cloud und On-Prem)	**STANDARD Support**	
	8x5	**24x7**
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)**	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)**	•	•
Einmaliger Subscription Review Workshop im ersten Jahr*	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort	•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall**	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall	•	•

* Enthalten ab 5.000 € Supportpreis exkl. Subscription Gebühr netto pro gekauftem Subscription Support pro Jahr.
** Wird von NTS durchgeführt, wenn die Möglichkeit seitens des Herstellers beziehungsweise des Produkts besteht.
Nur für Cloud-Lizenzen/Subscriptions: 100%ige Verwaltung durch Imagicle, immer die neueste Version der Imagicle UCX-Platform in Verwendung.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene Imagicle Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten, worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt die von Imagicle verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungs-verpflichtung von NTS.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR PROXMOX VE SUBSCRIPTIONS	BASIC Support
	8x5
Telefonische Support Hotline	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Problemen	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung nach Aufwand*	❍

* Fehleranalyse und Störungsbehebung wird nach Aufwand via Dienstleistungskontingent verrechnet.

Der Support von VMs ist ausgenommen. Voraussetzung für die Leistungserbringung ist eine aktive separat erworbene Proxmox VE Subscription auf dem Level "Basic", „Standard" oder „Premium".

Das jährliche Ticket-Kontingent der Basic bzw. Standard Subscription liegt in der Eigenverantwortung des Kunden. Nach vollständiger Ausschöpfung dieses Kontingents ist NTS nicht in der Lage, weitere Hersteller-Support-Tickets zu eröffnen.

Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR AUDIOCODES HARDWARE BASIEREND AUF DIREKTSUPPORT*	STANDARD Support	
	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•	•
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day**	•	•
Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches	•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware	•	•
Bereitstellung von verfügbaren Software Releases	•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall***	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall	•	•

* Für Session Border Controller als Hardware-Ausführung und Analog-Gateways.
** Defekte müssen bis 13:00 Uhr bei AudioCodes gemeldet sein, damit das Ersatzgerät innerhalb eines Werktags verschickt wird. Wird nach 13:00 Uhr gemeldet, wird am nächsten Werktag versendet.
*** Wird von NTS durchgeführt, wenn die Möglichkeit seitens des Herstellers beziehungsweise des Produkts besteht.
Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR AUDIOCODES VIRTUAL EDITION BASIEREND AUF DIREKTSUPPORT*	STANDARD Support	
	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•	•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort	•	•
Bereitstellung von Maintenance und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall	•	•

* Für Session Border Controller als virtualisierte Appliance

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene AudioCodes Appliances, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten, worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt die von AudioCodes verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.
Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR AUDIOCODES SUBSCRIPTIONS BASIEREND AUF DIREKTSUPPORT*	STANDARD Support	
	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	
Betriebszeit 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr		•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•	•
Einmaliger Subscription Review Workshop im ersten Jahr**	•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)***	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)***	•	•
Einspielen von Maintenance- und Minor Software Releases im Störungsfall***	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall	•	•

* Für Session Border Controller Hardware oder als virtualisierte Appliance
** Enthalten ab 5.000 € Supportpreis exkl. Subscription Gebühr netto pro gekauftem Subscription Support pro Jahr.
*** Wird von NTS durchgeführt, wenn die Möglichkeit seitens des Herstellers beziehungsweise des Produkts besteht.

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene AudioCodes Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud sowie der verwendeten Datenbank unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten, worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde. Ebenso fällt die von AudioCodes verwendete Open Source Software sowie Dritt Software nicht in die Wartungsverpflichtung von NTS.
Um den Support gewährleisten zu können, muss NTS Zugriff auf die jeweilige Administrationsplattform gewährt werden.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR INFOBLOX HARDWARE BASIEREND AUF DIREKTSUPPORT	**BASIC Support**	**STANDARD Support**
	8x5xNBD	**8x5xNBD**
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Austausch von defekter Hardware Next-Business-Day	•	•
Versand der Austausch-Hardware	•	•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware		•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort		•
Einspielen von Software Releases im Störungsfall		•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall		•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.		

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR INFOBLOX SUBSCRIPTIONS	BASIC Support	STANDARD Support
	8x5	8x5
Telefonische Support Hotline	•	•
E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	•	•
Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr	•	•
2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	•	•
4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	•	•
Bereitstellung von Maintenance- und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•
Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort		•
Einspielen von Software Releases im Störungsfall		•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall		•

Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene Infoblox Subscriptions, für die NTS Wartung gekauft wird. Die Verfügbarkeit der Cloud, in der Infoblox u.a. installiert werden kann unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die physischen Komponenten worauf die Software installiert ist, sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde.

Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.

12. FEATURE DEFINITION

12.1. BETRIEBSZEIT

SLA-BZ-WT0917	Betriebszeit Montag bis Freitag von 09:00-17:00	Das NTS OC steht von Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 mitteleuropäische Zeit (CET/CEST) für Anfragen zur Verfügung. An gesetzlichen österreichischen Feiertagen sowie am 24. und 31. Dezember werden jedoch nur kritische Anfragen (laut Definition in den ASB) bearbeitet.
SLA-BZ-WT0818	Betriebszeit Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00	Das NTS OC steht von Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 mitteleuropäische Zeit (CET/CEST) für Anfragen zur Verfügung. An gesetzlichen österreichischen Feiertagen sowie am 24. und 31. Dezember werden jedoch nur kritische Anfragen (laut Definition in den ASB) bearbeitet.
SLA-BZ-24x7	Betriebszeit von 00:00 bis 24:00, 365 Tage im Jahr	In der angeführten Betriebszeit steht das NTS OC für Anfragen zur Verfügung. Außerhalb der definierten Normalarbeitszeit werden jedoch nur kritische Anfragen (laut Definition in den ASB) bearbeitet.

12.2. REAKTIONSZEIT

2hRkP	2 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	Die Reaktionszeit „2 Stunden bei kritischen Problemen“ beschreibt den maximalen Zeitraum vom Eintreffen einer kritischen Anfrage an NTS bis zum Beginn der Arbeiten durch einen qualifizierten Mitarbeiter. Um die Reaktionszeit gewährleisten zu können, müssen kritische Anfragen telefonisch an das NTS OC übermittelt werden. Bei Anfragen via E-Mail kann die Reaktionszeit nicht garantiert werden.
4hRkP	4 Stunden Reaktionszeit bei kritischen Problemen während der Betriebszeit	Die Reaktionszeit „4 Stunden bei kritischen Problemen“ beschreibt den maximalen Zeitraum vom Eintreffen einer kritischen Anfrage an NTS bis zum Beginn der Arbeiten durch einen qualifizierten Mitarbeiter. Um die Reaktionszeit gewährleisten zu können, müssen kritische Anfragen telefonisch an das NTS SOC übermittelt werden. Bei Anfragen via E-Mail kann die Reaktionszeit nicht garantiert werden.
4hRnkA	4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen	Maximal vier Stunden nach Meldung einer nicht-kritischen Anfrage beim NTS OC wird mit der Bearbeitung der Anfrage durch einen qualifizierten Engineer begonnen. Als Leistungszeitraum für nicht-kritische Anfragen gilt ausschließlich die NTS Normalarbeitszeit.
NBDRnkP	Reaktionszeit NBD bei nicht-kritischen Problemen während der Betriebszeit	Maximal am nächsten Werktag nach Meldung eines nicht-kritischen Problems beim NTS OC wird mit der Bearbeitung der Anfrage durch einen qualifizierten Engineer begonnen. Als Leistungszeitraum für nicht-kritische Anfragen gilt ausschließlich die NTS Normalarbeitszeit.

EMC-4hRnkA	4 Stunden Reaktionszeit bei nicht-kritischen Anfragen während der NTS Normalarbeitszeit	Maximal vier Stunden nach Meldung einer nicht-kritischen Anfrage beim NTS OC wird mit der Bearbeitung der Anfrage durch einen qualifizierten Engineer begonnen. Als Leistungszeitraum für nicht-kritische Anfragen gilt ausschließlich die NTS Normalarbeitszeit.

12.3. HARDWARE-AUSTAUSCH

SLA-HWT-4h	Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der definierten Betriebszeit	Bei einem durch das NTS OC bestätigten technischen Defekt wird binnen vier Stunden ein gleiches Ersatzteil innerhalb der Betriebszeit zur Verfügung gestellt.
SLA-HWT-4h-MC	Austausch von defekter Hardware binnen 4 Stunden während der definierten Betriebszeit (Dell Mission Critical)	Bei einem durch das NTS OC bestätigten technischen Defekt wird binnen vier Stunden ein gleiches Ersatzteil innerhalb der Betriebszeit zur Verfügung gestellt.
SLA-HWT-NBD	Austausch von defekter Hardware Next-Business Day	Bei einem durch das NTS OC bestätigten technischen Defekt wird am nächsten Werktag ein gleiches Ersatzteil innerhalb der Betriebszeit zur Verfügung gestellt. Für eine rechtzeitige Zustellung Next-Business Day (NBD) muss die Meldung beim NTS OC bis spätestens werktags 14:00 (Depotzeit des Herstellers) erfolgen. Für Hardware die in Österreich, Deutschland, Italien oder der Schweiz installiert ist, wäre das zum Beispiel 14:00 (CET/CEST). Für NBD-Lieferungen gilt: NBD Zustelldienste unterliegen Einschränkungen außerhalb des Einflussbereichs der Hersteller oder von NTS. Dazu zählen lokale Feiertage, Wochenenden, lokale Zollabwicklungen und diverse abgelegene Standorte, welche zusätzliche Zustelltage beanspruchen können, aufgrund der Entfernung zum regionalen Depot. Es kann daher zu Verzögerungen bei der Auslieferung kommen. Für DELL EMC-Supportverträge gilt zusätzlich: Defekte Disken werden durch den Kunden selbst getauscht. Für INFOBLOX Support gilt: HW-Austausch NBD erfolgt, wenn dieser innerhalb der geopraphischen Reichweite der Infoblox Depots liegt. Für Infoblox Depotstandorte siehe www.infoblox.com/support/.
UCS-SLA-HWT-2h	Austausch von defekten UCS Komponenten binnen 2 Stunden während der definierten Betriebszeit	Bei einem durch das NTS OC bestätigten technischen Defekt wird binnen zwei Stunden ein gleiches Ersatzteil für UCS Komponenten innerhalb der Betriebszeit zur Verfügung gestellt.
SLA-NTP-HWT-4h	Austausch von defekter Hardware binnen 4h während der definierten Betriebszeit (Disks NBD)	Bei einem durch das NTS OC bestätigten technischen Defekt wird binnen 4 Stunden ein gleiches Ersatzteil innerhalb der Betriebszeit zur Verfügung gestellt. Ausgenommen sind Disks, die NBD geliefert und vom Kunden getauscht werden.
SLA-HWT-HST	Austausch von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen	Austausch von defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen. Der fristgerechte Austausch sowie jegliche Leistungseinschränkungen sind außerhalb des Einflussbereiches von NTS. Die Hardwarewartung ist nicht in die NTS Wartung integriert und wird gemäß den separaten Wartungsbedingungen des Herstellers durchgeführt, welche direkt mit dem Hersteller vereinbart

		wurden. Für DNX und Opengear ist zu beachten, dass seitens des Herstellers Warranty inkludiert ist. Für Cisco Unified Licensing ist zu beachten, dass seitens des Herstellers Warranty in der Subscription inkludiert ist.
LuHWT-OS-NTP	Lieferung und Austausch der defekten Hardware vor Ort durch Netapp	Der Austausch von defekter Hardware erfolgt durch Netapp direkt vor Ort. Der fristgerechte Austausch sowie jegliche Leistungseinschränkungen sind außerhalb des Einflussbereiches von NTS. Die Hardwarewartung ist nicht in die NTS Wartung integriert und wird gemäß den separaten Wartungsbedingungen des Herstellers durchgeführt, welche direkt mit dem Hersteller vereinbart wurden.
HST-KOM-KOR	Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination des Hardwareaustausches	NTS übernimmt die Kommunikation mit dem Hersteller im Zuge der Störungsbehebung sowie Koordination des Hardwareaustausches im Falle eines technischen Hardwaredefekts.
Rep-HW-Hst	Reparatur defekter Hardware lt. Herstellerbedingungen	Die Reparatur der defekten Hardware unterliegt den Herstellerbedingungen, da sie direkt vom Hersteller übernommen wird. Es wird weder von NTS noch vom Hersteller ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt. Für Altice Labs gilt: Diagnose und Reparatur-Kosten werden abhängig vom Warranty-Status des Gerätes separat verrechnet. Die Reparatur wird nur für reparierbare, nicht veraltete Produkte garantiert. Bei EOL-Produkten wird eine Reparatur nur dann durchgeführt, wenn Komponenten für den Ersatz verfügbar sind. Ein Austausch erfolgt nur, wenn das defekte Gerät nicht mehr wirtschaftlich repariert werden kann. Es ist zu beachten, dass seitens des Herstellers Warranty inkludiert ist.
HST-KOM-KOR-Rep	Kommunikation mit dem Hersteller und Koordination der Hardwarereparatur	NTS übernimmt die Kommunikation mit dem Hersteller und koordiniert die Hardwarereparatur.
VORINHST-REP	Vor Ort Inbetriebnahme von Reparatur-Hardware durch den Hersteller	Der Hersteller nimmt Reparaturhardware vor Ort in Betrieb. Diese Leistung erfolgt ausschließlich nach Herstellerbedingungen und unterliegt nicht dem Einflussbereich von NTS.

12.4. SOFTWARE-WARTUNG

EMMSWRiS	Einspielen von Maintenance und Minor Software Releases im Störungsfall	Im Störungsfall werden bei Bedarf Maintenance- und Minor Software Releases eingespielt.
MMSWR	Bereitstellung von Maintenance und Minor Software Releases (z.B. Version 2.3 auf 2.4)	Maintenance- und Minor Software Releases werden bei Bedarf und wenn möglich zur Verfügung gestellt. Unter Minor Software Release versteht man zum Beispiel eine Versionierung von 2.3 auf 2.4.
MSWR	Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)	Major Software Releases werden bei Bedarf und wenn möglich zur Verfügung gestellt. Unter Major Software Release versteht man zum Beispiel eine Versionierung von 2.x auf 3.x.
SUUHWK	Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	Die gewünschte Version des Betriebssystems des unter Wartung stehenden Gerätes wird, unter Berücksichtigung der bestehenden Lizenzrechte, seitens NTS zur Verfügung gestellt. Die Inbetriebnahme bzw. durch die Versionsänderung eventuell

		anfallende Konfigurationsänderungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten.
SWR	Bereitstellung von Software releases	Software Releases werden bei Bedarf zur Verfügung gestellt.
EMC-CINST	Einspielen von Software Releases im Störungsfall	Im Zuge einer Fehlerbehebung und nach vorheriger Prüfung und Freigabe durch das NTS OC, werden neue Software Releases durch NTS in das System eingespielt.
EMC-EMR-1xJA	Jährliches Firmware-Upgrade auf Anforderung	Auf Anforderung des Kunden wird, nach vorheriger Prüfung und Freigabe durch das NTS OC, ein Firmware Upgrade einmal pro Jahr durch NTS in das System eingespielt.
NTP-SWS	Zugriff auf die NetApp Support Website	Der Kunde hat über die NetApp Support Website Zugriff auf Softwareupates, NetApp Knowledge Base, Communities und Forumeinträge, HowTo's sowie Dokumentationen.
NTP-AS	Autosupport durch NTS	Die Autosupport Meldungen werden vom NTS Support während der Betriebszeit bearbeitet und entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Ab dem 01.01.2025 wird dieses Feature für Neuverkäufe und Verlängerungen durch ein NTS-Monitoring ersetzt.
PA-SWS	Zugriff auf die Palo Alto Support Website	Der Kunde hat über die Palo Alto Networks‘ Support Website Zugriff auf beispielsweise Dokumentationen, die Palo Alto Knowledge Base oder Case Management Software Downloads. Die Einrichtung des Zugriff-Accounts wird von NTS übernommen.
NTP-SSP	Software Support Plan	Zugriff auf aktuelle NetApp Software Releases, Patches und Bug Fixes über die NetApp Support Website. Installation von Softwareupdates im Rahmen einer Fehleranalyse zur Behebung des Fehlverhaltens. Dabei wird jener Patchlevel installiert, in der das auftretende Fehlverhalten behoben ist.
NTP-IRS	Installation von Softwareupdates zur Behebung von aufgetretenen Fehlern	Installation von Softwareupdates im Rahmen einer Fehleranalyse zur Behebung des Fehlverhaltens. Dabei wird jener Patchlevel installiert, in der das auftretende Fehlverhalten behoben ist.
SWUP-1xJA	Jährliches Softwareupgrade auf Anforderung	Auf Anforderung des Kunden wird, nach vorheriger Prüfung und Freigabe durch das NTS OC, ein Softwareupgrade einmal pro Jahr durch NTS in das System eingespielt.

12.5. TROUBLESHOOTING

SEBvO	Systems Engineer im Störungsfall bei Bedarf vor Ort	Sollte im Störungsfall eine Remote-Störungsbehebung nicht möglich sein, wird ein qualifizierter Engineer vor Ort zur Verfügung gestellt. Diese vor Ort Leistung wird für Störungsbehebungen an Kundenstandorten innerhalb des NTS Einzugsgebietes angeboten. Beim NTS Einzugsgebiet handelt es sich um einen Bereich von maximal 2 Auto-Fahrtstunden von einem zentralen NTS Standort (Graz, Wien, Linz, Innsbruck, Friedrichshafen). Die 2 Fahrtstunden gehen von einer optimalen Verkehrssituation aus. Staus, Baustellen usw. unterliegen nicht dem Einflussbereich von NTS. Außerhalb des NTS Einzugsgebietes wird ein Techniker des Kunden remote von einem NTS Engineer angeleitet, um im Bedarfsfall die Störungsbehebung zu unterstützen.

FSRZ	Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	Das NTS OC übernimmt die Analyse und Behebung von Fehlern per Remote-Zugriff. Ein "Fehler" ist, unter der Voraussetzung einer sachgemäßen Systemkonfiguration, als Abweichung der Funktion des unter Wartung stehenden Gerätes von den Beschreibungen im Datenblatt des Herstellers zu verstehen. Eine Behebung kann auch die Weiterleitung an den Support des Herstellers beinhalten. Für Wartungsverträge von Cisco Flex Plan gilt: Die Wartungsverpflichtung von NTS betrifft lediglich jene Cisco-Komponenten, für die NTS Wartung gekauft wird und die als Zugang zur Webex Cloud verwendet werden (z.B. Video Endpunkte). Die Verfügbarkeit der Webex Cloud unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung. Das gilt auch für die verbindenden Komponenten (z.B. Switches, Router), sofern hier kein eigener NTS-Wartungsvertrag abgeschlossen wurde.
FSnA	Fehleranalyse und Störungsbehebung nach Aufwand	Fehleranalyse und Störungsbehebung wird nach Aufwand via Dienstleistungskontingent verrechnet. Ein "Fehler" ist, unter der Voraussetzung einer sachgemäßen Systemkonfiguration, als Abweichung der Funktion des unter Wartung stehenden Gerätes von den Beschreibungen im Datenblatt des Herstellers zu verstehen. Eine Behebung kann auch die Weiterleitung an den Support des Herstellers beinhalten.
SLA-ES	E-Mail Support Hotline (support@nts.eu)	Support Anfragen können via E-Mail an support@nts.eu gestellt werden. Es ist zu beachten, dass die Übermittlung von E-Mails aufgrund von Umständen außerhalb des Einflussbereiches von NTS verzögert werden kann, wir empfehlen daher die Übermittlung von kritischen Anfragen per Telefon.
SLA-TS	Telefonische Support Hotline	Das NTS OC ist telefonisch unter folgenden Nummern erreichbar: - Österreich: +43 810 820 455 - Italien: +39 0471 097 709 - International: +43 316 405 455 20 - Deutschland: +49 7541 4028 340 - Bei Nicht-Erreichbarkeit: +43 66488499599
SLA-TS-UL	Telefonische Support Hotline 24x7	Das NTS OC ist 24x7 telefonisch unter folgenden Nummern erreichbar: — Österreich: +43 810 820 455 — Italien: +39 0471 097 709 — International: +43 316 405 455 20 — Deutschland: +49 7541 4028 340 — Bei Nicht-Erreichbarkeit: +43 66488499599 Sofern möglich und wirtschaftlich vertretbar, ist das Ziel von NTS, Anfragen innerhalb von 60 Minuten entgegenzunehmen. Grundsätzlich ist eine Leistungserbringung außerhalb der vereinbarten Support-Betriebszeit möglich. Bei Anrufen außerhalb der vereinbaren Betriebszeit wird eine Bereitschaftspauschale lt. Webseite verrechnet.

VHW	Versand der Austausch-Hardware	Die Zustellung eines Ersatzteiles erfolgt durch einen Botendienst ohne Inbetriebnahme durch einen Engineer vor Ort.
VORIN	Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware	Das Ersatzteil wird bei Bedarf vor Ort an der im Wartungsvertrag definierten Adresse durch einen NTS Engineer oder durch einen von NTS beauftragten Engineer wieder in Betrieb genommen. Bei Standorten außerhalb des NTS Einzugsgebietes, wird das Ersatzteil an der im Wartungsvertrag definierten Adresse, unter Remote-Anleitung von einem NTS Engineer, durch einen Kundenvertreter wieder in Betrieb genommen. Beim NTS Einzugsgebiet handelt es sich um einen Bereich von maximal 2 Auto-Fahrtstunden von einem zentralen NTS Standort (Graz, Wien, Linz, Innsbruck, Friedrichshafen). Die 2 Fahrtstunden gehen von einer optimalen Verkehrssituation aus. Staus, Baustellen usw. unterliegen nicht dem Einflussbereich von NTS.
VORIN-NTS-REP	Vor Ort Inbetriebnahme von Hardwarereparatur	Die reparierte Hardware wird bei Bedarf vor Ort an der im Wartungsvertrag definierten Adresse durch einen NTS Engineer oder durch einen von NTS beauftragten Engineer wieder in Betrieb genommen. Bei Standorten außerhalb des NTS Einzugsgebietes, wird das Ersatzteil an der im Wartungsvertrag definierten Adresse, unter Remote-Anleitung von einem NTS Engineer, durch einen Kundenvertreter wieder in Betrieb genommen. Beim NTS Einzugsgebiet handelt es sich um einen Bereich von maximal 2 Auto-Fahrtstunden von einem zentralen NTS Standort (Graz, Wien, Linz, Innsbruck, Friedrichshafen). Die 2 Fahrtstunden gehen von einer optimalen Verkehrssituation aus. Staus, Baustellen usw. unterliegen nicht dem Einflussbereich von NTS.
EMC-VORIN	Bei Bedarf vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware	Bei Bedarf wird das Ersatzteil vor Ort an der im Wartungsvertrag definierten Adresse durch einen NTS Engineer wieder in Betrieb genommen.
EMC-CHOME	„Connect Home“ Support	Unter „Connect Home Support“ versteht man die Funktionalität ausgewählter EMC Produkte, Störungen selbständig via E-Mail zu melden. Sofern geräteseitig unterstützt, nutzt NTS diese Funktion.
SLA-HST	Wartungsbedingungen laut Hersteller	Es gelten die entsprechenden Wartungsbedingungen des Herstellers.
HST-ESK	Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall	Bei Bedarf werden Störungen an die Supportorganisation des Herstellers weitergeleitet. Für Opengear gilt: Der Hersteller bietet nur Third-Level-Support und ist nur von Montag bis Freitag zwischen 8 und 17 Uhr MEZ erreichbar. Die erste Antwort auf E-Mail-Anfragen erfolgt innerhalb von 8 Stunden (Betriebszeiten). Das bedeutet, dass Eskalationen außerhalb der Geschäftszeiten vom Hersteller „am nächsten Werktag“ beantwortet werden.

12.6. NTS STEUERUNG

EVCSAA	E-Mail-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisory Aussendungen	CISCO versendet beim Auftreten kritischer Sicherheitsprobleme („Bugs“) in der Hard- oder Software von CISCO Produkten sogenannte „Security Advisories“. Diese Advisories werden von NTS Engineers analysiert, bewertet und mit detaillierten Informationen als Newsletter ausgesendet.
EVSAA	E-Mail-Verständigung bei wichtigen Security Advisor Aussendungen	F5 versendet beim Auftreten kritischer Sicherheitsprobleme („Bugs“) in der Hard- oder Software von F5 Produkten sogenannte „Security Advisories“. Diese Advisories werden von NTS Engineers analysiert, bewertet und mit detaillierten Informationen als Newsletter ausgesendet.

12.7. SPEZIELLE MERAKI FEATURES

MERK-EINB	Unterstützung bei der Einbindung von Austausch-Hardware ins Dashboard	Auf Anforderung des Kunden bindet ein NTS-Engineer neu in Betrieb genommene und unter NTS-Wartung stehende Austausch-Hardware remote in das Meraki-Dashboard ein. Zusätzliche Implementierungsarbeiten, über den Hardwareaustausch hinaus, sind nicht im Leistungsumfang inkludiert.
MERK-SUPP	Einbindung in die Meraki-Supportorganisation der NTS	Die Einbindung in die Meraki-Supportorganisation ist für alle Meraki-Wartungskunden obligatorisch und erfolgt bei Wartungsbeginn. Um eine sichere und effiziente Support-Handhabung zu unterstützen, erfolgt die Einbindung des NTS Directory-Dienstes. Dies ermöglicht den Zugriff von NTS Support Engineers. Der Kunde kann weiterhin komfortabel mithilfe eines kundeneigenen Administrator-Users auf sein Meraki-Dashboard zugreifen.

12.8. SPEZIELLE SUBSCRIPTION FEATURES

SUB-REV-JA1	Einmaliger Subscription Review Workshop im ersten Jahr	Ab einem Support Preis exkl. Subscription Gebühr von 5.000 € netto pro gekauftem Subscription Support pro Jahr, wird im ersten Jahr einmalig ein Subscription Review Workshop von einem NTS Techniker mit dem Kunden durchgeführt. Im Rahmen des Subscription Review Workshops wird die mengenmäßige Lizenznutzung überprüft und eine Empfehlung über ungenutzte oder neu hinzugekommene Features abgegeben.

12.9. SPEZIELLE TOTEMOMAIL FEATURES

HST-ESK-TOTEMO	Herstellereskalation bei Bedarf im Störungsfall	Bei Bedarf werden Störungen an die Supportorganisation des Herstellers weitergeleitet. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage im Kanton Zürich.

12.10. NTS INVENTORY4ALL FEATURES

I4ALL-INV	NTS INVENTORY4ALL: Inventory	Tägliche Inventarisierung und Erfassung technischer Daten aller im Inventory verwalteten Geräte.

		Per Default werden vollständige Inventarisierungsaufträge (Inventory inkl. Config Backup-Jobs) täglich um 3:00 Uhr morgens in der lokalen Zeitzone (Standort) ausgelöst.
I4ALL-CONBACKUP	NTS INVENTORY4ALL: Config Backup	Tägliche Konfigurationsbackups (bspw. Running-Config und Startup-Config) der unterstützten Gerätetypen und im Inventory verwalteten Geräte. Per Default werden vollständige Inventarisierungsaufträge (Inventory inkl. Config Backup-Jobs) täglich um 3:00 Uhr morgens in der lokalen Zeitzone (Standort) ausgelöst.
I4ALL-EAUP1	NTS INVENTORY4ALL: EA Level Upgrade Level 1	Kostenpflichtige Freischaltung des Funktionsumfanges Inventory Level 1 für unterstützte und im I4ALL verwaltete Geräte im NTS Portal (I4ALL-INV). Leistungsumfang gemäß Datenblatt.
I4ALL-EAUP2	NTS INVENTORY4ALL: EA Level Upgrade Level 2	Kostenpflichtige Freischaltung des Funktionsumfanges Inventory Level 2 und Config Backup für unterstützte und im I4ALL verwaltete Geräte im NTS Portal (I4ALL-INV und I4ALL-CONBACKUP). Leistungsumfang gemäß Datenblatt.
I4ALL-VULNMOD	NTS INVENTORY4ALL: Vulnerability Modul	Nutzung des Funktionsumfanges Vulnerability Modul im NTS Portal für unterstützte Geräte. Matching von CVEs (Hersteller) und Geräten (NTS INVENTORY4ALL) und Darstellung. Leistungsumfang gemäß Datenblatt.

12.11. SPEZIELLE NETAPP FEATURES

TRINING-Netapp	Einschulung Netapp Portal	Einschulung Netapp Portal
NTP-MonAS	NTS Monitoring für Netapp Autosupport	Das Monitoring erfolgt mit dem NTS Caretaker. Im Zuge des Netapp Autosupport-Monitorings führen folgende Zustände zu einer Alarmierung: • Zustand der Hardware (Temperatur, Disks) • Erreichbarkeit der NetApp Hardware • Etwaige Reboots oder Failover • Überprüfung von kritischen Netapp-Autosupport-Events Die Alarmierung erfolgt ausschließlich innerhalb der vereinbarten Betriebszeit und basierend auf dem definierten Alarmplan. Zusätzlich wird ein weiterer Alarmplan für etwaige Fehlverhalten des NTS Caretakers gemeinsam mit dem Kunden definiert. Es erfolgt keine weitere Bearbeitung von Autosupportmeldungen über E-Mail.

12.12. SPEZIELLES CISCO EA SERVICE FEATURE

CXCEuE	CX Cloud Einschulung & Einführung	In der einmaligen Einschulung zur CX Cloud wird zu Beginn der Wartung aufgezeigt, welche Möglichkeiten die CX Cloud bietet. Mit Servicebeginn verpflichtet sich der Kunde NTS Zugriff auf seine CX Cloud zu gewähren.

12.13. SPEZIELLES PALO ALTO CORTEX XDR FEATURE

ON-FSRZ-XDR	Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff für den XDR-Client (Funktionalität und Konfiguration)	Das NTS OC übernimmt die Analyse und Behebung von Fehlern am XDR Client per Remote-Zugriff. Ein "Fehler" ist, unter der Voraussetzung einer sachgemäßen Systemkonfiguration, als Abweichung der Funktion der unter Wartung stehenden Software (Palo Alto Cortex) von den Beschreibungen des Herstellers zu verstehen.