



**RELAX,
WE CARE**

LEISTUNGSBESCHREIBUNG NTS SERVICE PORTFOLIO

gültig ab: 01.08.2020

office@nts.eu www.nts.eu

INHALTSVERZEICHNIS

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN	3
1 LEISTUNGSGEGENSTAND	3
2 LEISTUNGSDAUER	3
3 KONTAKT	3
3.1 Wichtige Informationen bei der Kontaktaufnahme	4
4 BETRIEBSZEITEN	4
4.1 Normalarbeitszeit	4
4.2 Leistungserbringung außerhalb der vereinbarten Betriebszeit bzw. ohne Wartungsbestätigung	4
4.3 Reaktionszeit	4
5 WARTUNGSBESTIMMUNGEN	5
5.1 Kritische und nicht-kritische Anfragen	5
5.2 Fristgerechter Hardwareersatz	5
5.3 Rücksendung von defekten Geräten	5
5.4 Konfiguration eines Austauschgerätes	5
5.5 Temporärer Hardwareersatz	5
5.6 Erstbestückung von Servicelagern	6
5.7 Änderung der Installsite	6
5.8 Software Updates	6
5.9 Erbringen von Zusatzleistungen	6
5.10 Mitwirkungspflicht des Kunden	6
6 ESKALATION	7
7 SPEZIELLE REGELUNGEN IM RAHMEN VON CISCO KOMPONENTEN	7
7.1 Leistungseinschränkung bei erreichtem Cisco Last Date of Support (LDoS)	7
7.2 Leistungseinschränkung bei Cisco Meraki Komponenten	7
8 SERVICEBEDINGUNGEN STUNDENPOOL	7
9 NICHT IM LEISTUNGSUMFANG ENTHALTEN SIND	8
10 VERGÜTUNG	8
11 NTS WARTUNGSLEVEL HERSTELLER	9
12 FEATURE - DEFINITION	19

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.

2 LEISTUNGSDAUER

Die Wartungsbestätigung gilt, sofern nicht anders vereinbart, für mindestens ein Jahr und verlängert sich danach automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er 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

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.

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
- Name, Email 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). Ausgenommen sind gesetzliche österreichische Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember.

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 Mitarbeiter 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 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 Konfiguration eines Austauschgerätes

NTS archiviert, wenn möglich, die Konfiguration jedes Gerätes nach abgeschlossener Installation.

Sollte es zu einem Hardware Austausch 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.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 Änderung 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.

5.8 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.

5.9 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 Sätzen verrechnet.

5.10 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 in 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.

6 ESKALATION

Sollten Sie wider Erwarten mit Bearbeitung Ihres Support Falles nicht zufrieden sein, so wenden Sie sich bitte direkt an die NTS Geschäftsführung.

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.

8 SERVICEBEDINGUNGEN STUNDENPOOL

Alle Service-Dienstleistungen innerhalb des Stundenpools 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 von Stunden aus dem Pool sollte zumindest drei Werktage vor dem gewünschten Termin erfolgen, der Abruf selbst kann per Email und Telefon durchgeführt werden.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir für Supportanfragen über Stundenpool keine Reaktionszeiten garantieren können.

Stundenpools und darin enthaltene Stundenguthaben haben kein Ablaufdatum.

Die kleinste Verrechnungseinheit innerhalb eines Stundenpools sind 30 Minuten.

Wenn der Restbetrag eines Stundenpools die kleinste Verrechnungseinheit von 30 Minuten unterschreitet, ist der Stundenpool aufgebraucht.

Im Rahmen des Stundenpools 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 ENHALTEN SIND

- Alle Leistungen, die jene des in der Wartungsbestätigung festgehaltenen NTS Wartungslevel übersteigen.
- 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).
- 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.

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 (Ist. 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	•	•	•	•	•
Email 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 Störfall bei Bedarf vor Ort			•	•	•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	•	•	•	•
Email-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisor Aussendungen			•	•	•
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	•	•	•	•	•	•
Email 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 Störfall 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 Störfall			•	•	•	•
Bereitstellung von Major Software Releases (z.B. Version 2.x auf 3.x)		•			•	•
Email-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisor 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	•	•	•	•	•	•	•	•
Email 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 Störfall bei Bedarf vor Ort					•	•	•	•
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	•	•	•	•	•	•	•
Email-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisor Aussendungen					•	•	•	•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.								

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 Störfall 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.		

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 Störfall bei Bedarf vor Ort	•	
Bereitstellung von Software Updates und Upgrades für Hardware Komponenten	•	
Einspielen von Software Releases im Störfall	•	
Jährliches Firmware-Upgrade auf Anforderung	•	
Wartungsbedingungen laut Hersteller		•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.		

WARTUNGSLEVEL FÜR NETAPP STORAGE	NTS STANDARD Support	NetApp Support Edge Premium
	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	•	
Austausch von defekter Hardware binnen 4h während der definierten Betriebszeit (Disks NBD)	•	
Versand der Austausch-Hardware	•	
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff	•	
Systems Engineer im Störfall bei Bedarf vor Ort	•	
Autosupport durch NTS	•	
Installation von Softwareupdates zur Behebung von aufgetretenen Fehlern	•	
Software Support Plan	•	
Zugriff auf die NetApp Support Website	•	
Wartungsbedingungen laut Hersteller		•
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	8x5xNBD	24x7xNBD
Telefonische Support Hotline	•	•	•
Email 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	•	•	•
Versand der Austausch-Hardware	•	•	•
Vor Ort Inbetriebnahme von Austausch-Hardware		•	•
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•	•
Systems Engineer im Störfall 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 Störfall		•	•
Zugriff auf die Palo Alto Support Website	•	•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störfall		•	•
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 CISCO MERAKI HARDWARE	BASIC Support		STANDARD Support	
	8x5xNBD	24x7x4	8x5xNBD	24x7x4
Telefonische Support Hotline	•	•	•	•
Email 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 Störfall bei Bedarf vor Ort			•	•
Unterstützung bei der Einbindung von Austausch-Hardware ins Dashboard			•	•
Einbindung in die Meraki-Supportorganisation der NTS			•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störfall			•	•
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 NTS CAPTAIN	CAPTAIN Support
	8x5
Telefonische Support Hotline	•
Email 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 der Software per Remote-Zugriff	•
Installation von Hotfixes durch NTS im Störfall	•
Bereitstellung von Software-releases und Hotfixes	•
Auf Kundenwunsch 1x jährliches Softwareupgrade	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störfall	•
Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.	

NTS WARTUNGSLEVEL FÜR CISCO FLEX PLAN SUBSCRIPTIONS	BASIC Support	STANDARD Support	
	8x5	8x5	24x7
Telefonische Support Hotline	•	•	•
Email 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	•	•	•
Auftrags- und Subscription Handling beim Hersteller	•	•	•
„Ticket Handling“ Informationsblatt by NTS	•		
Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff		•	•
Systems Engineer im Störfall bei Bedarf vor Ort		•	•
Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisor Aussendungen		•	•
Herstellereskalation bei Bedarf im Störfall		•	•
<p>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.</p> <p>Detaillierte Definitionen der Leistungsinhalte sind im Kapitel 12 dieses Dokuments (Leistungsbeschreibung NTS Service Portfolio) zu finden.</p>			

12 FEATURE - DEFINITION

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-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.

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.
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.
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.

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-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 Zusteltage 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.
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.

Software-Wartung

EMMSWRIS	Einspielen von Maintenance und Minor Software Releases im Störfall	Im Störfall 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 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 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.
EMC-CINST	Einspielen von Software Releases im Störfall	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 Softwareupdates, NetApp Knowledge Base, Communities und Foreneinträge, HowTo's sowie Dokumentationen.
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-AS	Autosupport durch NTS	Die Autosupport Meldungen werden vom NTS Support während der Betriebszeit bearbeitet und entsprechende Maßnahmen eingeleitet.
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	Installation von Softwareupdates im Rahmen einer Fehleranalyse zur Behebung des Fehlverhaltens. Dabei wird jener Patchlevel installiert, in der das auftretende Fehlverhalten

	aufgetretenen Fehlern	behooben ist.
--	-----------------------	---------------

Troubleshooting

SEBvO	Systems Engineer im Störfall bei Bedarf vor Ort	<p>Sollte im Störfall eine Remote-Störfbehebung nicht möglich sein, wird ein qualifizierter Engineer vor Ort zur Verfügung gestellt.</p> <p>Diese vor Ort Leistung wird für Störfbehebungen an Kundenstandorten innerhalb des NTS Einzugsgebietes angeboten. Beim NTS Einzugsgebiet handelt es sich um einen Bereich von max. 2 Auto-Fahrtstunden Entfernung vom nächstgelegenen NTS Standort (Graz / Wien / Linz & Salzburg / Innsbruck / Friedrichshafen). Außerhalb des NTS Einzugsgebietes wird ein Techniker des Kunden remote von einem NTS Engineer angeleitet, um im Bedarfsfall die Störfbehebung zu unterstützen.</p>
FSRZ	Fehleranalyse und Störfbehebung per Remote-Zugriff	<p>Das NTS OC übernimmt die Analyse und Behebung von Fehlern per Remote-Zugriff.</p> <p>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.</p> <p>Für Wartungsverträge von Cisco Flex Plan gilt: Die Verfügbarkeit der Webex Cloud unterliegt nicht dem Einfluss von NTS und ist daher auch nicht Teil der Wartungsverpflichtung.</p>
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	<p>Das NTS OC ist telefonisch unter folgenden Nummern erreichbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
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	<p>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.</p> <p>Bei NTS Supportverträgen für Palo Alto gilt die vor Ort Inbetriebnahme nur im NTS Einzugsgebiet. 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 max. 2 Auto-Fahrtstunden Entfernung vom nächstgelegenen NTS Standort (Graz / Wien / Linz & Salzburg / Innsbruck / Friedrichshafen).</p>

EMC-VORIN	Bei Bedarf vor Ort Inbetriebnahme 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 Störfall	Bei Bedarf werden Störungen an die Supportorganisation des Herstellers weitergeleitet.

NTS Steuerung

EVCSAA	E-Mail-Verständigung bei wichtigen Cisco Security Advisor 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.
--------	--	--

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.

Spezielle CAPTAIN Features

ON-FSRZ	Fehleranalyse und Störungsbehebung der Software 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 der unter Wartung stehenden Software (OpenNebula) von den Beschreibungen des Herstellers zu verstehen.
ON-HINST	Installation von Hotfixes durch NTS im Störfall	Installation von Software Hotfixes für OpenNebula im Rahmen einer Fehleranalyse zur Behebung des Fehlverhaltens. Dabei wird jener Hotfix installiert, in der das auftretende Fehlverhalten behoben ist.
ON-SWRHF	Bereitstellung von Softwarereleases und Hotfixes	Software Releases und Hotfixes werden bei Bedarf zur Verfügung gestellt.
ON-1xJA	Auf Kundenwunsch 1x jährliches Softwareupgrade	Auf Anforderung des Kunden wird, nach vorheriger Prüfung und Freigabe durch das NTS OC, ein OpenNebula-Softwareupgrade einmal pro Jahr durch NTS in das System

		<p>eingespielt.</p> <p>Die Behebung von aus einem Softwareupgrade resultierenden Fehler und/oder Funktionsstörung einer individuellen Anpassung, welcher der Kunde selbst vorgenommen hat, ist nicht im Leistungsumfang des Supports inkludiert.</p>
--	--	--

Spezielle Flex Plan Features

NTS-SUB-H	Auftrags- und Subscriptionabwicklung beim Hersteller	NTS übernimmt im XaaS-Portal des Herstellers die gesamte Provisionierung der gekauften Umgebung. Zudem werden Verlängerungen (auto renewal) und etwaige Umwandlungen zu Folgeprodukten (replace) übernommen. Erweiterungen (modify) werden bei Enterprise Agreements und Active User Modellen ebenfalls durchgeführt.
NTS-SUB-TH	„Ticket Handling“ Informationsblatt by NTS	NTS stellt ein Informationsblatt über den Handhabungsprozess von Tickets beim Hersteller zur Verfügung. Das Informationsblatt unterstützt Kunden bei der selbstständigen Verwaltung von Servicetickets beim Hersteller.