

Allgemeine Supportbeschreibung

Zentrale Support Anlaufstelle für den Kunden in allen Support Angelegenheiten ist der Service Desk. Dieser ist wie folgt erreichbar:

Bereitschaftszeit	Montag – Sonntag (00.00 bis 24.00 Uhr)
Business hours	Montag – Freitag (08.00 bis 17.00 Uhr)
E-Mail	support@nexellent.ch
Telefon	+41 44 872 20 20

Ausserhalb Business Hours & allg. Feiertage	
Telefon	+41 44 872 20 20

1 Support Level

Supportleistungen können je nach Support Level zu unterschiedlichen Zeiten platziert und mit garantierten Reaktionszeiten Anspruch genommen werden. Unter Reaktionszeit wird ein fester, vertraglich definierter Zeitraum nach Eingang einer Störungsmeldung oder eines Changes verstanden, in dem sich der Supportmitarbeiter beim Kunden meldet.

Level Basic 8x5	Business hours
Anzahl Support Tickets	*unlimitiert
Reaktion zu Business hours	<2 Stunden
Bereitstellungspauschale	150.- / Monat
Support Aufwand	CHF 180.- / Stunde

Im Fall eines dringenden Support-Anliegens ausserhalb der Bürozeiten wird eine einmalige Gebühr von CHF 500.- in Rechnung gestellt.

Level Pro 24x7	Rund um die Uhr
Anzahl Support Tickets	*unlimitiert
Reaktion zu Business hours	<2 Stunden
Reaktion ausserhalb Business hours	<4 Stunden
Bereitstellungspauschale	350.- / Monat
Support Aufwand Bürozeit	CHF 180.- / Stunde
Support Aufwand ausserhalb Bürozeit	CHF 320.- / Stunde
Level VIP	Auf Anfrage

Die kleinste Abrechnungseinheit beträgt 30 Minuten.

2 Microsoft Office 365 Azure

Im Rahmen der Microsoft Cloud Solution Provider Partnerschaft (CSP) ist Netrics zuständig für den First Level Support für Microsoft Office 365 und Azure Services. Der Netrics Support ist die zentrale Anlaufstelle und somit zuständig für die Erfassung des Supportfalls inkl. Problemlösung und kann nach Bedarf auch Microsoft Supportexperten in Anspruch nehmen. Der First Level Support bezieht sich ausdrücklich nur auf Produkte, welche von Netrics im Rahmen eines Servicevertrags angeboten werden. Microsoft Dienste oder Abos, welche nur im Rahmen der Lizenzbereitstellung erfolgen, sind nicht Gegenstand des First Level Supports und können an den Microsoft Support weitergegeben werden. Serviceunterbrüche aufgrund Störungen von Microsoft Online Diensten (e.g. Exchange, SharePoint, Skype for Business) liegen nicht im Verantwortungsbereich der Netrics Zürich AG. In diesem Fall wird durch den Netrics First Level Support das Kundenticket entgegengenommen und Microsoft zwecks Entstörung kontaktiert. Falls gewünscht kann Netrics veranlassen, dass sich ein Microsoft Support Mitarbeiter direkt mit dem Administrator des Kunden in Verbindung setzt. Der Aufwand seitens Netrics bei derartig gelagerten Problemen wird nicht verrechnet.

3 Erweiterter Microsoft Advanced Support

Im Fall von kritischen Störungen seitens der Microsoft online Services ist oft eine schnelle Reaktion notwendig. Im Rahmen des Partnervertrags zwischen Netrics und Microsoft können deshalb Störungen mit kritischer und/oder moderater Auswirkung priorisiert werden.

Kritische Störungen (critical impact) – liegen vor, wenn Microsoft Online Services (oder Teilbereiche) vollständig ausgefallen sind. Hierfür gelten 2 Stunden Reaktionszeit ab Problemmeldung durch Netrics bei Microsoft. Um kritische Störungen so schnell als möglich zu bearbeiten, kann Netrics eine direkte Kommunikation zwischen dem IT-Administrator des Kunden und Microsoft veranlassen.

Moderate Störungen (medium impact) – liegen vor, wenn Online Services (oder Teilbereiche) eingeschränkt zur Verfügung stehen; die generelle Funktionsfähigkeit jedoch gegeben ist (e.g. Störung Exchange online Protection, E-Mail-Verkehr funktioniert jedoch). Hierfür gelten 4 Stunden Reaktionszeit ab Störungsmeldung durch Netrics bei Microsoft.

Microsoft Advanced Support	
Reaktionszeit Kritisch	2 Stunden
Reaktionszeit Moderat	4 Stunden
Bereitstellungspauschale	100.- / Monat

Die Bearbeitung seitens Netrics erfolgt gemäss dem von Ihnen gewählten Support Level Basic, Pro bzw. VIP.

4 Change Request / Änderungsaufträge

Typische Beispiele eines Change Request sind Änderungen an Firewall Konfiguration, VPN, DSN, Up-/Downgrades von Softwareversionen oder Hardwareanpassungen. Ebenfalls als Change Request gelten Mutationen der Konfiguration an Hard- und Software, Zusatzinstallationen, Versionsanpassungen oder Sicherheits-konfigurationen, welche nach dem offiziellen Servicehandover durch Netrics im Auftrag des Kunden durchgeführt werden sollen und nicht auf Störungen der Netrics Dienstleistungen zurück zu führen sind. Nach der erfolgreichen Umsetzung des Changes wird der Kunde informiert und das Change-Ticket geschlossen. Für Change-Aufträge wenden Sie sich bitte per E-Mail an change@nexellent.ch.

Änderungsaufträge werden gemäss den vereinbarten Reaktionszeiten durchgeführt und mit CHF 195.- pro Stunde bzw. CHF 320.- pro Stunde ausserhalb der Business hours verrechnet.

Ein Emergency Change Request kann ausschliesslich per Telefon angemeldet werden und ist zusätzlich schriftlich zu bestätigen.

5 Unlimitierter Support

Der unlimitierte Support bezieht sich auf die Anzahl der Störungs- und/oder Change Tickets die ein Kunde während der Vertragslaufzeit erstellen und im Ticket System verwalten kann. Im Fall von Support-Tickets (Störung des Service) werden nur Aufwendungen verrechnet, welche nicht im Zusammenhang mit einer generellen Störung der Netrics Serviceplattform stehen.

6 Support Berechtigungen

Unterstützungsanforderungen (Support) und Änderungen (Changes) können seitens Netrics nur reibungslos bearbeitet werden, wenn diese von entsprechend autorisierten Personen erfolgen. Die hierfür notwendige Autorisierung erfolgt seitens des Kunden selbst und ist mit Vertragsunterzeichnung, spätestens jedoch bei Serviceübergabe, an Netrics bekannt zu geben.

Der Changelist Manager: Der Changelist Manager (CLM) ist eine zeichnungsberechtigte Person (CEO, CTO, CIO) und wird vom Kunden nach Zustandekommen eines Vertrags festgelegt. Der CLM ist somit die oberste Instanz seitens des Kunden und dazu berechtigt Personen zu benennen, welche Change Aufträge an Netrics erteilen dürfen.

Der Authorizer: Authorizer sind dazu berechtigt Change Aufträge an Netrics zu erteilen. Die erteilten Aufträge werden durch Netrics qualifiziert und in der Regel ohne Rückfrage bearbeitet. Nach Fertigstellung des Auftrages erhält der Authorizer eine schriftliche Fertigmeldung per E-Mail.

7 Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten, die mit einem Serviceunterbruch verbunden sind, werden in vordefinierten Wartungsfenstern jeweils in der Nacht zwischen 22.00-06.00 Uhr CEST durchgeführt und 10 Werktage im Voraus via E-Mail an den im Rahmenvertrag bzw. im Kontaktformular definierten Kundenkontakt angekündigt.

Netrics behält sich vor, die Zeiten der vordefinierten Wartungsarbeiten einseitig zu ändern. Für kurzfristige unaufschiebbare Arbeiten, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind, können von Netrics jederzeit und im Einzelfall auch ohne Vorankündigung in Anspruch genommen werden.

8 Support-Matrix

	Support Basic			Support Pro		
	Cloud	Netzwerk	Colo	Cloud	Netzwerk	Colo
Generelle Support-Erreichbarkeit 24x7	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Unlimitierter Support	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zugriff auf Ticketsystem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Support zu Büro-Zeiten	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Support ausserhalb Büro-Zeiten	-	-	-	✓	✓	✓
Dedizierter Account Manager	-	-	-	✓	✓	✓
Dedizierte Support E-Mail-Adresse	-	-	-	✓	✓	✓
Reaktionszeiten zu Bürozeiten	< 2h	< 2h	< 2h	< 2h	< 2h	< 2h
Reaktionszeiten ausserhalb Bürozeiten	-	-	-	< 4h	< 4h	< 4h
Laufende Netzwerk & Backbone Optimierung	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zugriff auf VMware Kompetenz-Center	✓	-	-	✓	-	-
Zugriff auf Microsoft Kompetenz-Center	✓	-	-	✓	-	-
Datacenter Zugriffsmanagement	-	-	✓	-	-	✓
Datacenter Express Zutritt <2 Stunden	-	-	-	-	✓	✓
Eine Stunde Remote Hands pro Monat	-	-	-	-	-	✓
Internet Traffic Statistiken via Web-Portal	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Stromverbrauch via Web-Portal	-	-	✓	-	-	✓