first frame networkers
IT, die Sie weiterbringt

Servicebeschreibung «Managed WLAN»

1 Übersicht

Diese Servicebeschreibung «Managed WLAN» definiert sämtliche Leistungsmerkmale von «Managed WLAN»«Managed WLAN».

2 Leistungsumfang

Folgende Leistungen sind im «Managed WLAN» Service beinhaltet:

- Incident- und Change-Management via Ticketing-System mit Eskalationsprozess von first frame networkers
- Integration ins Monitoring-System - 7x24h Monitoring der Service-Verfügbarkeit und Systemzustandsmessung
- Standard Service Requests (siehe Ziff.3.2)
- Automatische Alarmierung bei Störungen innerhalb Bereitschaftsperiode des first frame networkers ag (siehe Ziff. 3.3)
- Wartungen, anhand von Sicherheit oder Verfügbarkeits-Meldungen, um einen sichern und störungsfreien Betrieb zu gewähren.
- Aufbewahrung der Logfiles für zwei Monate.
  Die Logfiles werden auf dem WLAN Controller Lösung beim Kunden aufbewahrt. Der Kunde stellt eine geeignete Backup Lösung zur Verfügung.
- Lesezugriff auf das Managementsystem
- Optional: Zertifikatbasierte Authentifizierung mittels NAC Lösung

3 Servicequalität

3.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von «Managed WLAN» wird nicht garantiert, da Umsysteme (z.B. Strom, fehlende Redundanz usw.) einen grossen Einfluss darauf haben und diese Um – und Subsysteme nicht Bestandteil dieser Vereinbarung sind.

Die Verfügbarkeit der Um- und Subsysteme kann jedoch bei Bedarf in separaten Vereinbarungen definiert und abgeschlossen werden (siehe Ziff. 11).

3.2 Standard Service Requests

Folgende Leistungen sind Bestandteil des «Managed WLAN» Service und im Preis enthalten. Sie können vom Kunden via Service Management System angefordert werden:

- PSK Mutation
- Die Erstellung von Service Requests unterliegt einer Fair Use Policy.

3.3 Reaktionszeiten

first frame networkers garantiert die Einhaltung/Lieferung der folgenden Messkriterien:

- Supportbereitschaft während 10 Stunden und 5 Tagen (10x5)
- Interventionszeit von zwei Stunden bei einer unkritischen Störung während den Bereitschaftszeiten (https://www.firstframe.net/support)
- Interventionszeit von einer Stunde bei einer kritischen Störung[1] während der Bereitschaftszeiten, optional erweiterbar auf 24x7

Der Kunde ist verpflichtet, kritische Störungen[1] dem Service Desk der first frame networkers telefonisch zu melden. Alle anderen Störungen und Service Requests werden vom Kunden über das Service Management System von first frame networkers erfasst.

4 Technologie & Architektur

Im «Managed WLAN» Service werden folgende Technologien unterstützt:

- Extreme Networks
- Fortinet

5 Betrieb

5.1 Wartungen

Die first frame networkers kümmern sich um die Wartungen der Systeme. Es werden zusammen mit dem Kunden folgende Wartungstermine definiert:

- Alle zwei Wochen jeweils am Dienstagabend oder Donnerstagabend von 20:00 - 22:00 Uhr
- Der Kunde wird sieben (7) Tage im Voraus über die Wartung und mögliche Unterbrüche informiert.

5.2 Überwachung

Es werden folgende Parameter überwacht:

Sensor	Warnung	Fehler
Access Point-Verfügbarkeit		bei Fehler
Controller Verfügbarkeit		bei Fehler

6 Einschränkungen

6.1 Voraussetzungen

Folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine «Managed WLAN» Servicevereinbarung abgeschlossen werden kann:

- Es muss mindestens ein (1) Access Points unter Vertrag genommen werden.
- first frame networkers steht ein administrativer Zugang zum Access Point zur Verfügung .
- Es wurde eine Verbindung zum Monitoring-System der first frame networkers (first 365 monitoring) eingerichtet.
- Es wurde eine Verbindung zu den Update-Services (z.B. Extreme Network) hergestellt.
- Es wird ein On-Premise oder Cloud-Controller eingesetzt.
- On-Prem installierte virtuelle Appliance müssen die Anforderungen der Hersteller einhalten.
- Für die zertifikatbasierte Authentifizierung wird eine domänenintegrierte Zertifizierungsstelle benötigt.

6.2 Abgrenzung

- Das Testen von Geschäftsanwendungen nach der Wartung ist Sache des Kunden
- Der Kunde ist für die korrekte Lizenzierung der Software verantwortlich
- Changes innerhalb von Projekten, welche den Rahmen des normalen Betriebs übersteigen
- AP Erweiterungen oder Reduktion
- Zusätzliche SSIDs

7 Kontakte

Die verschiedenen Kontaktmöglichkeiten sind auf https://www.firstframe.net/kontakt publiziert.

8 Pönale

Der Kunde hat Anspruch auf eine Pönale, wenn first frame networkers die in Ziff. 3.3 garantierten Leistungen nicht erfüllt. Dabei werden folgende Messkriterien angewendet:

SLA	Kriterium[2]	Pönale[3]
Interventions-	Die Interventionszeit wurde in weniger als 90%	10%

[1] Als kritisch (Priorität 1 und 2) werden sämtliche Störungen bezeichnet, welche Auswirkungen auf mehrere Benutzer haben und vom Kunden als dringend eingestuft werden.

[2] über das letzte Quartal

[3] in Prozent der monatlichen Servicepauschale des Assets

zeit	der Fälle eingehalten	

Pönalen aufgrund Nichterfüllung von garantieren Leistungen gemäss Ziff. 3.3, sind vom Kunden nach Nichterfüllung anzumelden. Als Betrachtungszeitraum wird jeweils das letzte Quartal genommen. Es besteht eine Verjährungsfrist von einem Jahr.

9 Change Management

9.1 Technische Veränderungen

Technische Änderungen an der Infrastruktur werden mit dem Kunden vorgängig besprochen und im Service Management System der first frame networkers erfasst. Der Kunde hat dadurch die Gewährleistung, dass Änderungen nachvollziehbar sind.

10 Optionen

Folgende Leistungen ergänzen den «Managed WLAN» Service und können bei Bedarf separat mit first frame networkers vereinbart werden:

- 24x7 Notfall Support-Bereitschaft

11 Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag kommt mit der Annahme der Bestellung bzw. mit der Inbetriebnahme des Services zustande. Sofern nicht anders vereinbart, wird der Vertrag für die feste Dauer von zwölf (12) Monaten ab Beginn der vereinbarten Inbetriebnahme, bzw. Verrechnungsstart des Service abgeschlossen und ist unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten per Ende eines Monats, erstmals per Ende der festen Vertragsdauer, kündbar.

Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig. Weitere Leistungen, wie z.B. das Onboarding, werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Wenn nicht anders vereinbart, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im Nachhinein fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist erlöschen jegliche Ansprüche am Service, an allfällig enthaltenen Lizenzen und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist die Verantwortung des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen und allfällige Konfigurationsänderungen an seiner Infrastruktur vorzunehmen. Allfällige Unterstützungsleistungen werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Der Kunde verpflichtet sich, die Servicegebühren für die gesamte Vertragsdauer (insbesondere die initiale feste Vertragsdauer), auch im Falle einer vorzeitigen Kündigung oder Beendigung des Vertrags in voller Höhe zu zahlen. Die Zahlungsverpflichtung besteht unabhängig davon, ob der Kunde die vertraglich vereinbarten Leistungen vollständig in Anspruch nimmt oder nicht. Vorbehalten sind Kündigungen aus wichtigem Grund.

12 Diverse Bestimmungen

Mit der Bestellung dieses Services bestätigt der Kunde, die Servicebeschreibung des Services und die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von first frame networkers ag erhalten, gelesen und akzeptiert zu haben. Diese Dokumente sind integrierender Bestandteil des Vertrages. Im Fall von Widersprüchen geht die Servicebeschreibung den AGB vor.

--
Version 1.2 vom 16.12.2024