

Beschreibung der Standard-Implementierung

Lösungskomponente: Server/Workstation, Betriebssystem, Anwendungssoftware

Vorwort

Nachfolgende Information stellt eine Anlage zum Angebot der ETK networks solution GmbH auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie der Technischen und Allgemeinen Installationsbedingungen dar und beschreibt die Standardleistungen der Implementierung beim Kunden.

Die Beschreibung der Implementierung listet die enthaltenen Dienstleistungen (Standardleistungen) für die genannte Lösungskomponente.

Nicht genannte sowie darüber hinaus zu erbringende Leistungen (Zusätzliche Leistungen) sind gesondert zu beauftragen bzw. werden nach Legitimation ausgeführt und getrennt in Rechnung gestellt.

Standardleistungen Server/Workstation (soweit von ETK networks geliefert)

- Installation (ev. Austausch bei Erweiterung, Upgrade oder Migration) der zentralen Systemkomponenten laut Angebot am Hauptstandort in die spezifizierten und kundenseits zur Verfügung gestellten Racks. Anschluss an der bauseits vorhandenen und durch einen Fachbetrieb geprüften Funktions- und Schutz-erdung falls erforderlich.
- Anschluss der im Rahmen des Angebotes gelieferten Komponenten an die spezifizierte und durch einen Fachbetrieb geprüfte, bauseits vorhandene Strom-/ Notstromversorgung.
- Verkabelung mit den spezifizierten Verbindungskabel (Stacking, Cascading, Resilliency) für die systemseitigen Verkabelungen.
- System-Hochlauf mit Test-Betriebssystem, System-Firmwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellereigenen Grundtests.
- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts in das System, maximale Dauer 0,25 Stunden.
- Übergabe des betriebsbereiten Systems mit Dokumentation (auch in elektronischer Form möglich) an den Kunden.
- Übernahme der Lösung in den ETK networks Regelservicebetrieb (wenn im Serviceumfang).

Standardleistungen Betriebssystem (soweit von ETK networks geliefert)

- Betriebssysteminstallation an spezifizierten und betriebsbereiten Servern/Workstations am zentralen Standort laut Angebot, System-Hochlauf, Softwareaktualisierung nach Applikationsvorgaben sowie Durchführung der herstellereigenen Grundtests.
- Erstellung lokaler Administrationszugang, Right To Use Aktivierung und Registrierung, Grundparametrisierung der Hardware-Ressourcen nach Applikationsvorgaben.
- Anschluss der Server/Workstations an das spezifizierte und betriebsbereite lokale IP-Netzwerk (LAN) mit durch den Kunden zur Verfügung gestellten Patch Kabeln.
- Anpassung der gelieferten Systeme an die spezifizierte und betriebsbereite lokale Domänen- und Netzwerkdienststruktur des Kunden (DHCP, DNS, NTP).
- Durchführung von herstellereigenen Tests zur Vorbereitung der Inbetriebnahme/Wiederinbetriebnahme.

- Verbindungstest über einen spezifizierten und vom Kunden bereitgestellten Fernwartungszugang zur Ausübung des ETK networks Service.
- Inbetriebnahme des Systems mit Übergang in den Wirkbetrieb.
- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts in das System, maximale Dauer 0,25 Stunden.
- Übergabe des betriebsbereiten Systems mit Dokumentation (auch in elektronischer Form möglich) an den Kunden.
- Übernahme der Lösung in den ETK networks Regelservicebetrieb (wenn im Serviceumfang).

Standardleistungen Anwendungssoftware - ohne Integration in externe Softwaredienste oder Datenbanken (soweit von ETK networks geliefert)

- Anwendungssoftwareinstallation auf spezifiziertem und vorkonfiguriertem Betriebssystem am zentralen Standort laut Angebot. Anwendungs-Hochlauf, Anwendungs-Softwareaktualisierung sowie Durchführung der herstellereigenen Grundtests.
- Anpassung der gelieferten Systeme an die spezifizierte und betriebsbereite lokale Domänen- und Netzwerkdienststruktur des Kunden (DHCP, DNS, NTP).
- Erstellung lokaler Administrationszugang, Right To Use Aktivierung und Registrierung, Feinparametrisierung des spezifizierten und betriebsbereiten Betriebssystems nach Applikationsvorgaben.
- Im Falle von Client-Server Anwendungen wird mit einem autorisierten Ansprechpartner des Kunden ein lokaler Client (LAN)/ein mobiler Client als Referenzobjekt installiert.
- Im Falle von Anwendungen mit Registrierung von Netzwerkobjekten oder Anwendern wird mit einem autorisierten Ansprechpartner des Kunden ein lokales Device/Profil als Referenzobjekt installiert.
- Durchführung von herstellereigenen Tests zur Vorbereitung der Inbetriebnahme/Wiederinbetriebnahme.
- Verbindungstest über einen spezifizierten und vom Kunden bereitgestellten Fernwartungszugang zur Ausübung des ETK networks Service.
- Herstellung der grundsätzlichen Funktionsbereitschaft der Applikation als autark arbeitende Anwendung am Hauptstandort, zur Aufnahme von Daten.
- Wiederherstellung der Systemfunktionen nach Upgrades (soweit vom Hersteller unterstützt). Interoperabilität mit Drittherstellern muss durch diese sicher gestellt sein.

- Inbetriebnahme der Anwendung mit Übergang in den Grundbetrieb zur Aufnahme von Daten.
- Kurzeinweisung eines autorisierten Kundenkontakts in das Kommunikationssystem, maximale Dauer 0,5 Stunden.
- Übergabe des betriebsbereiten, zur Aufnahme der kundenspezifischen Konfiguration vorbereiteten Systems, mit Dokumentation (auch in elektronischer Form möglich) an den Kunden.
- Übernahme der Lösung in den ETK networks Regelservicebetrieb (wenn im Serviceumfang).

Voraussetzungen, Mitwirkungspflicht des Kunden

- Bereitstellung der spezifizierten Server und Betriebssysteme, Anwendungsapplikationen sowie den entsprechenden Right to Use Informationen (wenn durch den Kunden bereitgestellt).
- Bereitstellung der spezifizierten Patchfelder/ Verteilereinrichtungen sowie Patch- und Anschlusskabel.
- Bereitstellung einer Voice over IP/Video fähigen Infrastruktur für relevante Applikationen und Anwendungen; Backbone und Switche müssen entsprechend konfiguriert sein.
- Bestätigung der Voice over IP/Video Fähigkeit der LAN/WAN Infrastruktur durch Unterzeichnung der Zusatzvereinbarung.
- Ausreichende Anzahl freier LAN - Switch-Ports 10/100/1000 für alle Kommunikationsdienste und nach Herstellervorgaben konfiguriert.
- Rechtzeitige Bereitstellung der spezifischen Informationen zur Integration in das kundenspezifische Netzwerk, zur Parametrisierung des Systems und zur Konfiguration.

Zusätzliche Leistungen wie z.B. (gesonderte Anforderungsbeschreibung und Beauftragung):

- Installations- oder Konfigurationsleistungen an anderen oder weiteren Standorten als dem Hauptstandort.
- Konfiguration von individuellen Zugangs-/ Anwenderprofilen oder einpflegen von Organisationsstrukturen.
- Anschaltung/Integration an weitere Anwendungen, Software-Verteilssysteme, Datenbanken oder Cloud-Umgebungen.

Rahmenbedingungen

Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, werden die Standardleistungen zu den ETK networks Regelarbeitszeiten Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) zwischen 08:00 und 17:00 Uhr erbracht. In der Rangfolge der Vereinbarungen gelten das ETK networks Angebot auf Basis der AGB, der Technischen und Allgemeinen Installationsbedingungen und der Beschreibung der Standard-Implementierung. Eine Änderung der Rahmenbedingungen bedarf der Schriftform.

Die Beschreibung der Standard-Implementierung zu weiteren Lösungskomponenten finden Sie unter www.etkn.de/agbrelevant.

- Aktivierung und Konfiguration von zusätzlichen Leistungsmerkmalen nach Upgrades oder Migrationen.
- Installation von weiteren Clients oder Objekten in der kundenspezifischen Umgebung.
- Integration in eine kundenspezifische Netzwerkumgebung wie z.B. LDAP Directory/Account/SNMP oder mit Anforderungen an erhöhte Sicherheit wie z.B. IPSec, SSL, SSH, SFTP, HTTPS, TLS/DTLS oder SRTP.
- Einrichtung von Soft Clients, Clients in Client Server Anwendungen oder Clients auf mobilen Endgeräten über die Referenzinstallation hinausgehend.
- Vorbereitung von Client-Software zur Paketierung für kundenspezifische Softwareverteilungssysteme.
- Spezifische Konfiguration zur Sicherung der Kommunikationsinfrastruktur vor Schädangriffen oder Schadsoftware sowie erweiterte Maßnahmen gegen unautorisierten Zugriff und Zugang.
- Netzwerk Test- und Analyseverfahren zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Datenübertragung im Kundennetzwerk.
- Kundenspezifische Redundanzlösungen sowie Testläufe zur Sicherstellung der Funktion.
- Anschaltung und Konfiguration von Integrationslösungen mit Drittherstellern.
- Erweiterte Einweisung, kundenspezifische Dokumentationen und Bedienungsanleitungen. Erstellung von Reports, Auswertungen oder Listen.
- Vorbereitung, aufsetzen und anpassen von Servern/Workstations und Betriebssystemen, Installation, Integration und Inbetriebnahme soweit nicht im Rahmen der Lösung von ETK networks geliefert.
- Erstellung und Implementierung eines Datensicherungskonzeptes.
- Arbeiten am Netzwerk, Netzwerkeinrichtungen oder Patchfeldern.
- Demontage vorhandener Systeme sowie deren Apparatur und Verkabelung. Deinstallation vorhandener Betriebssysteme oder Anwendungen sowie fachgerechter Entsorgung von Hardware und Software.