

leistungsbeschreibung|managed network services

version 2.1
april 2010

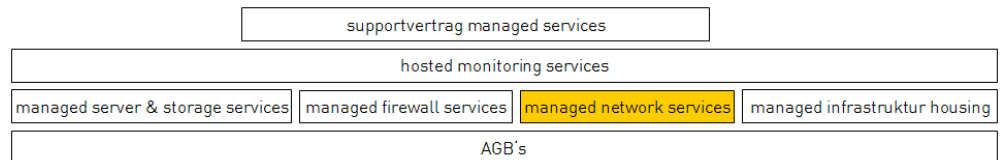
 **managed|network services**
by achermann consulting

Inhaltsverzeichnis

1 Managed Network Services	3
1.1 Ziel und Zweck.....	3
2 Dienstleistungen Netzwerk	5
2.1 Dienstleistungs-Matrix.....	5
2.1.1 Monitoring Solution.....	6
2.1.2 Standard Managed ICT-Services	6
2.1.3 Optional Managed ICT-Services	7
3 Pflichten des Kunden	8
3.1 Voraussetzungen für Managed Network Services	8
4 Preise der Dienstleistungen.....	9
4.1 Preise für Network Services	9
4.2 Preise für übergreifende Dienstleistungen	9
4.3 Stundenansätze	10

1 | Managed Network Services

1.1 | Ziel und Zweck



Dieses Dokument beschreibt die Leistung von **managed** network services der **achermann consulting ag** (ac-ag). Die Leistungsbeschreibung enthält die Aufgaben, Verantwortung und Kosten der zu erbringenden Dienstleistungen.

managed network services bedeutet, dass ac-ag die höchstmögliche Sicherheit oder Verfügbarkeiten gewährleistet und somit die Verantwortung der HP ProCurve Switches übernimmt.

Sämtliche allgemeinen vertraglichen Bedingungen wie Betriebs- und Reaktionszeiten, Vertragslaufzeit, Konditionen, Sorgfaltspflicht des Kunden, Haftbarkeiten und Schlussbestimmungen werden im **supportvertrag** managed ict-services behandelt. Der Supportvertrag, sowie deren Anhänge, müssen durch den Kunden unterzeichnet werden.

1.2 | Nutzen für den Kunden

- **Kosten sparen:**
Einsparung von Investitionen im Bereich der Überwachungstools sowie der teuren Ausbildungskosten für eigene IT-Security- und Netzwerkspezialisten. Transparenz und Messbarkeit der genannten Dienstleistung und der Zusatzservice.
- **Ressourcen entlasten:**
Entlastung der internen IT-Ressourcen beim Kunden durch die zertifizierten ac-ag IT-Security- und Netzwerkspezialisten.
- **Kompetenter Telefonsupport:**
Zu den Bürozeiten ist für die ac-ag Managed ICT-Services Kunden der kompetente und persönliche Support eine Selbstverständlichkeit.
- **Proaktive Überwachung:**
Unser Überwachungssystem reagiert bei einer Störung sofort und leitet die Meldung per SMS oder Email an die ac-ag Supportorganisation weiter. Die Service Level Vereinbarung wird mit dem Kunden definiert und hinterlegt.
- **7x24h Pikettdienst:**
Unser 7x24h Notfalldienst ergänzt den Telefonsupport, sowie Einsatz vor Ort ausserhalb der Bürozeiten. Die jeweiligen System-Engineers stellen den Pikettdienst ausserhalb der Bürozeiten.

2 | Dienstleistungen Netzwerk

Das Kundenunternehmensnetzwerk (LAN) wird mit einer Box to Box VPN Verbindung (IP-Sec) permanent mit der ac-ag Management Infrastruktur verbunden. Mit gezielten Richtlinien werden die Zugriffe eingeschränkt, so dass ac-ag nur auf die erlaubten Bereiche zugreifen kann. Dabei bildet die kundeneigene Juniper NetScreen Firewall die zentrale Komponente der Sicherheitslösung. Die HP ProCurve Switches werden in die ac-ag Überwachung eingebunden. Tritt ein Problem auf, garantiert die ac-ag eine schnelle und gezielte Reaktion. Das Supportteam sorgt auch für proaktive Überwachung und Unterhalt der HP ProCurve Switches.

2.1 | Dienstleistungs-Matrix

In den folgenden Dienstleistungsbeschreibungen werden Massnahmen beschrieben, welche ac-ag erbringt, um möglichst hohe Grundstabilität der Systeme zu erreichen und somit Störungsausfälle zu vermindern. Treten Störungen auf, werden unsere Supporter via SMS oder E-Mail sofort darüber informiert.

Ausgeschlossen sind Störungen, Ausfälle oder Unterbrüche, die durch höhere Gewalt, Fehlmanipulation der Benutzer, des Kunden oder Sabotage verursacht wurden. Zur Sabotage werden unter anderem auch Ereignisse wie zum Beispiel Hackerattacken oder Virenbefall gezählt. Die Behebung solcher Störungen, Ausfälle oder Unterbrüche werden zusätzlich nach Aufwand verrechnet.

Art-Nr.	Dienstleistungspositionen	Ausführung		Verrechnung
		Frequenz	Bemerkung	
Monitoring Solution				
MON-1	Standard Monitoring Service Überwachung mit Ping & SNMP Alarm erfolgt via E-mail & SMS	laufenden		P (Standard)

Art-Nr.	Dienstleistungspositionen	Ausführung		Verrechnung
		Frequenz	Bemerkung	
Managed ICT-Services				
MNS	Regelmässige HP ProCurve Updates einspielen	quartalsweise	Patch Night	P (Standard)
	Unterhalt und Wartung mit HP ProCurve Manager Plus	quartalsweise	sofern vorhanden	P (Standard)
	Proaktive Überwachung der Device Settings	quartalsweise		P (Standard)
SEC-CH	Managed Security Check auf die externe Verletzbarkeit (Vulnerability) des Kunden	Nach Bedarf	Grosser Switch	0 (Optional)

P = Pauschale (Dienstleistungen im Preis inbegriffen)

0 = Zusatzoptionen werden analog Preistabelle verrechnet

2.1.1 | Monitoring Solution

Standard Monitoring Service

Mit einem Ping wird die Verbindung überprüft und alle 60 Sekunden auf den Überwachungsmonitor übertragen. Sobald der Status von grün auf gelb und dann auf rot wechselt, wird automatisch eine Meldung generiert und an die zuständige ac-ag Supportorganisation weitergeleitet.

Device Active Monitor States		Menu
Monitor		State
◆ Ping		Up at least 5 min

2.1.2 | Standard Managed ICT-Services

Regelmässige HP ProCurve Updates einspielen

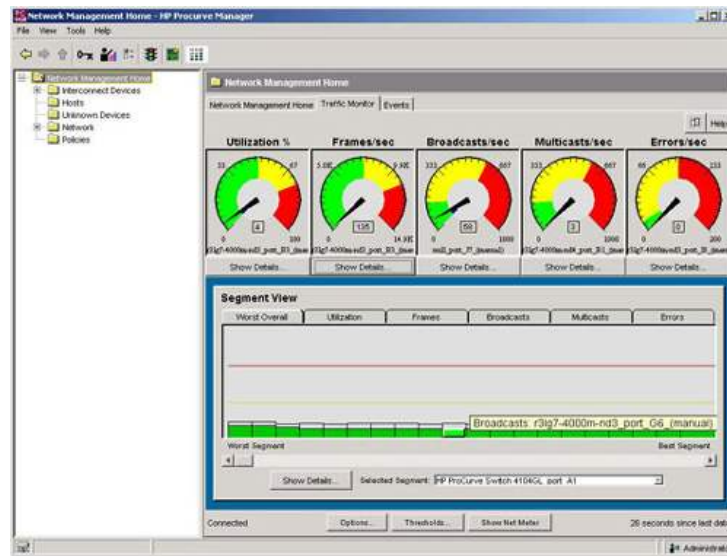
BASIS-MNS

Die Updates werden in regelmässigen Abständen von der HP an die ac-ag zugestellt und an Randstunden beim Kunden vor Ort installiert. Die Updates aktivieren laufend weitere Schutzmechanismen. Dazu zählen unter anderem Schutz gegen ARP-, DHCP-, BPDU-, und DOS Angriffe. Ein Update bedingt einen anschliessenden Restart der Switches.

Unterhalt und Wartung mit HP ProCurve Manager Plus

BASIS-MNS

Mit dem ProCurve Manager Plus werden die Switches auf Netzwerkeignisse und Fehler untersucht. Die Konfigurationsänderungen werden verfolgt und protokolliert. Falls aus irgendeinem Grund der Datenverkehr langsamer wird, kann mit dem ProCurve Manager Plus eine tiefgreifende Datenanalyse gemacht werden.



Proaktive Überwachung der Device Settings

BASIS-MNSr

In regelmäßigen Abständen werden die Fehlercounter kontrolliert. Eine ansteigende Anzahl der Counts ergibt Hinweise, ob unter Umständen eine im Netzwerk angeschlossene Komponente (Netzwerkkarte, Laptop, etc.) Fehler aufweisen. Dies muss nicht zwingend zu einem Ausfall führen, könnte jedoch einen Einfluss auf die Performance haben.

2.1.3 Optional Managed ICT-Services

Managed Security Check

SEC-CH

Mit dem Managed Security Check werden die Switches auf Verwundbarkeit überprüft, zum Beispiel: Was lässt die Komponente für sich selber zu und was nicht (SNMP ist per Default frei geschaltet und das Passwort auf Public gesetzt). Dies würde in bezug auf die Sicherheit ein erhöhtes Risiko darstellen. Es wird weiter kontrolliert, ob Services wie Webmanagement, Telnet, etc. deaktiviert sind oder welche aktuellen OS oder BIOS für den Switch verfügbar sind.

3 | Pflichten des Kunden

Damit die ac-ag die in diesem Dokument festgehaltenen Dienstleistungen erbringen kann, müssen auch einige Pflichten durch den Kunden erbracht werden. Diese Voraussetzungen und Verpflichtungen sind ebenfalls Gegenstand des **supportvertrag** | managed ict-services.

3.1 | Voraussetzungen für Managed Network Services

Folgende Voraussetzungen müssen durch den Kunden, allenfalls zusammen mit der ac-ag geschaffen werden, damit der ac-ag Qualitätsstandard von **managed** | network services professionell erbracht werden kann:

- Permanenter Internetanschluss (ADSL oder xDSL Technologie) inkl. den notwendigen, öffentlichen IP-Adressen beim Kunden
- Bestehende Zugangsdaten, wie z. B. Passwörter, werden der ac-ag übergeben und der zur Installation und Wartung notwendige Zugang gewährt
- Die zu überwachenden Dienste des Kunden werden mit der ac-ag Überwachungslösung (WhatsUp Gold) verschlüsselt verbunden, so dass die definierten Parameter permanent in die SQL-DB übernommen, aufgezeichnet und ausgewertet werden können
- Der aktuelle Netzwerkplan der Infrastruktur wird zur Verfügung gestellt oder kann durch ac-ag nach Aufwand erstellt werden
- Um einen hohen Sicherheitsmodus zu erreichen, gibt ac-ag vor, welche Antivirus Software eingesetzt werden soll
- Verteilung sämtlicher Patches erfolgen nach ac-ag Richtlinien

4|Preise der Dienstleistungen

4.1|Preise für Network Services

Die Ausgangslage für jeden einzelnen Switch & Router ist das Basispaket BASIS-MNS. Je nach Bedürfnis können weitere Management Services hinzugefügt werden.

Geräte	Art-Nr.	Bemerkung	*Preise pro Monat
Switches & Router	MNS-BASIS	- Standard Monitoring - Updates einspielen - Überwachung Device Settings	CHF 38.00
Switches & Router	SEC-CH	- Technischer Security Check pro Quartal und Gerät	CHF 98.00

Im **supportvertrag** managed ict-services werden die detaillierten Leistungen und Preise gemäss Kundenanforderungen individuell zusammengestellt. Als Basis dienen jeweils die im Anhang zum Supportvertrag aufgeführten Geräte des Kunden.

4.2|Preise für übergreifende Dienstleistungen

Zusatzkosten Monitoring Solution ac-ag		*Preise pro Monat
LOG	Kundeneigenes Login auf hosted monitoring services (Lizenzanteil)	CHF 50.00
MSA	Hosted Secure Access Abo inkl. Token pro User	CHF 35.00

Mit diesen zusätzlichen Dienstleistungen kann der Kunde die abonnierten Services persönlich überwachen oder über einen geschützten Zugang selber verwalten. Weitere Details zum Produkt Managed Secure Access sind dem ac-ag Factsheet zu entnehmen.

7x24h Pikett Bereitschaft		*Preise pro Monat
PIK-1	Proaktiver Einsatz (Bereitschaftspauschale) + Zuschlag	ab CHF 300.00
PIK-2	Interaktiver Einsatz (Bereitschaftspauschale) + Zuschlag	ab CHF 200.00

Weitere Details über die 7x24h Pikett Bereitschaften kann aus dem Supportvertrag entnommen werden.

4.3|Stundenansätze

Dienstleistungen ausserhalb dieser Leistungsbeschreibung sowie einmalige Setup-
dienstleistungen werden nach Aufwand zu folgenden Stundenansätzen verrechnet:

Stundenansätze	*Preise pro Stunde
Ansatz für ac-ag ICT-Services Server & Storage (System Engineer)	CHF 180.00
Ansatz für ac-ag ICT-Services für Firewall & Netzwerk (Security- und Network Engineer)	CHF 200.00

Die Stundenabonnemente werden dem Kunden vor Erbringung der Supportleistungen
in Rechnung gestellt, als Gutschrift ausgewiesen und stundenweise abgebucht.
Folgende Ansätze zu den Fixstunden sind im Angebot:

Supportvertrag mit Stundenabonnemente		*Preise pro Stunde
D.01-50	Stunden Packet für Konfiguration & Installation (50 Std.)	CHF 170.00
D.01-100	Stunden Packet für Konfiguration & Installation (100 Std.)	CHF 160.00
D.01-200	Stunden Packet für Konfiguration & Installation (200 Std.)	CHF 150.00

*Alle aufgeführten Preise sind exkl. Mehrwertsteuer

Die monatlich wiederkehrenden Kosten verstehen sich für die in diesem Dokument
definierten und durch ac-ag zu erbringenden Dienstleistungen. Die Abrechnung der
managed|network services erfolgt quartalsweise im Voraus.