

## Dienstbeschreibung

Dienst **HW-/SW-Wartung**  
Version / Datum 1.0 vom 18. Juni 2015

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Cisco HW/SW Wartung.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1</b>	<b>Detaillierte Beschreibung der HW-Ersatz Prozesse .....</b>	<b>3</b>
2.1.1	Wartungstyp C1 bzw. C11 – 8x5xNBD - an Arbeitstagen zu Bürozeiten.....	3
2.1.2	Kombination Wartungstyp C1 mit Ersatzteil Lager.....	3
2.1.3	Wartungstyp C2 bzw. C21– 8x5x4.....	3
2.1.4	Wartungstyp C3 bzw. C31– 24x7x4.....	4
<b>2.2</b>	<b>Zusatzleistungen Wartungstypen C11, C21, C31 – Cisco SMARTnet .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Cisco Meraki HW/SW Wartung.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Detaillierte Beschreibung der HW-Ersatz Prozesse .....</b>	<b>5</b>
3.1.1	Wartungstyp CM1 – 8x5 - an Arbeitstagen zu Bürozeiten.....	5
<b>4</b>	<b>Preise .....</b>	<b>5</b>

# 1 Einleitung

Diese Leistungsbeschreibung soll die Details der HW/SW Wartung beschreiben. Da die Hersteller neue Wartungsmodelle auf den Markt bringen oder Anpassungen vornehmen, ist dieses Dokument eine Beilage zum Vertrag.

## 2 Cisco HW/SW Wartung

Cisco Hardware und Software kann mit einer Cisco HW/SW Wartung versehen werden. Es gibt zwei Arten von Wartungsverträgen:

- Cisco Partner Support Service für die Leistungserfüllung via Litecom (C1, C2, C3)
- Cisco SMARTnet für die Leistungserfüllung direkt von Cisco (C11, C21, C31)

Für Cisco Hardware und Software, welche gemäss Inventarliste unter einem gültigen Cisco Wartungsvertrag laufen, kann der Kunde folgende Leistungen beziehen:

- Direkter bzw. indirekter Support durch Cisco Technical Assistance Center (TAC)
  - Litecom stellt die Verfügbarkeit des Zugriffs auf das Cisco TAC (Technical Assistance Center) sicher
  - Die Kosten seitens Cisco TAC sind im Vertrag enthalten
  - TAC Support bis zum Cisco End of Support Datum pro Produkt garantiert
- Berechtigung für kostenlose Updates von Software für IOS, IOS XE, IOS-XR (Major, Minor und Maintenance Releases)
  - Das zur Verfügung stellen und einbringen von Updates ist im Vertrag nicht enthalten und wird nach Aufwand oder gemäss separatem Angebot in Rechnung gestellt
- Berechtigung für Patches und Fixes auf den unter Wartung stehenden Cisco Software Applikationen (SAS)
  - Das zur Verfügung stellen und einbringen von Updates ist im Vertrag nicht enthalten und wird nach Aufwand oder gemäss separatem Angebot in Rechnung gestellt
- Hardware Ersatz gemäss Wartungstyp
  - Die Kosten für das Ersatzmaterial (Austauschverfahren) sind im Vertrag enthalten, sofern im jeweiligen Wartungstyp enthalten
  - Detaillierte Leistungsbeschreibung zum Hardwareersatz gemäss den Kapiteln Wartungstypen Cx bzw. Cxx
  - Die Verfügbarkeit von Ersatzmaterial wird durch Cisco bis zum Cisco End of Support Datum pro Produkt garantiert
- Pflege und Nachführen der Inventarliste ist im Vertrag enthalten
  - Litecom führt die Inventarliste (Artikel- & Seriennummer, Ablauf Wartung)
  - Litecom fügt neue verkaufte Geräte in der Inventarliste nach
  - Litecom pflegt die Inventarliste nach Reparaturen
  - Litecom aktualisiert die Inventarliste nach Änderungen im Netz
  - Der Kunde gibt Litecom Änderungen im Netz umgehend (spätestens innerhalb 10 Tagen) bekannt, damit die Inventarliste aktualisiert werden kann
- Vertragshandling mit Hersteller
  - Litecom stellt die Vertragsverlängerung Richtung Cisco gemäss Inventarliste sicher

Das Cisco TAC kann durch den Kunden nur mit einem Cisco SMARTnet Vertrag direkt kontaktiert werden. Für Cisco Partner Support Services bleibt LITECOM in jedem Fall der Single Point of Contact für den Kunden. Der Kunde ist in diesem Fall nicht berechtigt, das Cisco TAC direkt zu kontaktieren.

In der Regel ist es sinnvoll wenn die Cisco HW/SW Wartung gleichwertig wie der Bereitschaftslevel ist. Verfügt der Kunde über ein eigenes Ersatzteillager oder ist eine redundante Lösung im Einsatz, kann eine Cisco HW/SW Wartung mit längeren Austauschzeiten eine Optimierung darstellen.

Änderungen der Leistungsmerkmale bzw. Preise, welche durch Cisco erbracht werden, bleiben vorbehalten.

Arbeitstage sind von Montag bis Freitag ohne allgemeine Feiertage und die Bürozeiten sind von 08:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00.

## **2.1 Detaillierte Beschreibung der HW-Ersatz Prozesse**

### **2.1.1 Wartungstyp C1 bzw. C11 – 8x5xNBD - an Arbeitstagen zu Bürozeiten**

Nach Abschluss der Fehlerdiagnose (Kunde zusammen mit Techniker von Litecom, allenfalls mit Hersteller TAC Support) kann der Austausch des defekten Produktes Richtung Hersteller ausgelöst werden. Wird der RMA am jeweiligen Arbeitstag vor 15:00 Uhr erfasst und durch den Hersteller genehmigt, verpflichtet sich der Hersteller für den Versand des Ersatzproduktes am gleichen Arbeitstag. Nach 15:00 Uhr erfolgt der Versand des Ersatzproduktes am darauffolgenden offiziellen Arbeitstag.

Der Versand ab dem Hersteller - Lager Europa erfolgt per Kurier, sodass der Kunde in der Regel davon ausgehen kann, das Ersatzmaterial am nächsten Arbeitstag nach RMA - Genehmigung des Herstellers zu erhalten.

Das defekte Produkt muss nach Erhalt des Ersatzteils an Litecom oder den Hersteller retourniert werden.

### **2.1.2 Kombination Wartungstyp C1 mit Ersatzteil Lager**

Für Netzelemente, welche im Betrieb eine kritische Funktion übernehmen und bei denen ein sofortiger Austausch eines defekten Produktes notwendig ist, empfehlen wir dem Kunden ein Ersatzteil - Lager zu führen. Der Kunde ist verantwortlich für die einwandfreie Funktion und Verfügbarkeit der Ersatzteile. Auch die Ersatzteile werden mit dem Wartungstyp C1 versichert, so dass der Austausch auch gewährleistet ist, wenn ein Ersatzteil im Life-Netz zum Einsatz gebracht wurde.

### **2.1.3 Wartungstyp C2 bzw. C21– 8x5x4**

Nach Abschluss der Fehlerdiagnose (Kunde zusammen mit Techniker von Litecom, allenfalls mit Hersteller TAC Support) kann der Austausch des defekten Produktes Richtung Hersteller ausgelöst werden. Wird der RMA am jeweiligen Arbeitstag vor 13:00 Uhr erfasst und durch den Hersteller genehmigt, verpflichtet sich der Hersteller für den Versand des Ersatzproduktes am gleichen Ar-

beitstag. Nach 13:00 Uhr erfolgt der Versand des Ersatzproduktes am Vormittag des darauffolgenden offiziellen Arbeitstag.

Der Versand ab dem Hersteller Lager Schweiz erfolgt per Kurierexpress, sodass der Kunde davon ausgehen kann, das Ersatzmaterial innerhalb von 4 Stunden nach RMA - Genehmigung des Herstellers zu erhalten.

Das defekte Produkt muss nach Erhalt des Ersatzteils an Litecom oder den Hersteller retourniert werden.

#### **2.1.4 Wartungstyp C3 bzw. C31– 24x7x4**

Nach Abschluss der Fehlerdiagnose (Kunde zusammen mit Techniker von Litecom, allenfalls mit Hersteller TAC - Support) kann der Austausch des defekten Produktes Richtung Hersteller ausgelöst werden. Der Hersteller verpflichtet sich, den Versand innerhalb von 4 Stunden nach RMA - Genehmigung vorzunehmen.

Der Versand ab dem Hersteller Lager Schweiz erfolgt per Kurierexpress, sodass der Kunde davon ausgehen kann, das Ersatzmaterial innerhalb von 4 Stunden nach RMA - Genehmigung des Herstellers zu erhalten.

Ist die Zustellung beim Kunden nicht möglich, weil die Lieferung nicht entgegengenommen werden kann, muss eine neue Zustellung durch Litecom avisiert werden. Dies führt zu massiven zeitlichen Verzögerungen. Damit Litecom die vertraglich vereinbarten Zeiten einhalten kann, muss der Kunde die Entgegennahme sicherstellen. Ist der Kunde in Ausnahmefällen nicht in der Lage, das Material zu der vereinbarten Zeit entgegenzunehmen, kann Litecom diese Funktion auf Kosten des Kunden übernehmen und das Material zu einem späteren Zeitpunkt an ihn ausliefern.

Das defekte Produkt muss nach Erhalt des Ersatzteils an Litecom oder den Hersteller retourniert werden.

Litecom ist auch berechtigt, den HW Ersatz ab Wartungslager Litecom AG zu erbringen.

## **2.2 Zusatzleistungen Wartungstypen C11, C21, C31 – Cisco SMARTnet**

- Direkter Kundenzugriff auf das TAC Support Center
  - Der Kunde kann selbstständig TAC - Cases eröffnen
  - Eröffnet der Kunde TAC - Cases direkt mit Cisco, übernimmt Litecom ohne Aufforderung des Kunden und entsprechender Absprache keine Aufgaben und kann die korrekte Abwicklung auch nicht sicherstellen
- Der Kunde kann selbstständig einen RMA (Return Material Authorisation) für den Austausch defekter Teile Richtung Cisco beantragen
  - Der Kunde löst den RMA mittels TAC - Case aus
  - Für einen erfolgreichen RMA wird mindestens die Seriennummer des defekten Geräts und die Fehlerbeschreibung benötigt
  - Führt der Kunde einen RMA selbstständig aus, muss Litecom innerhalb 10 Arbeitstagen über die Seriennummer - Änderungen im Netz in Kenntnis gesetzt werden. Litecom führt in der Folge die Anpassung der Inventarliste durch und stellt Richtung Cisco sicher, dass die Änderung im Cisco System ebenfalls erfolgt.

Damit der Kunde die zusätzlichen Leistungen des SMARTnet - Services nutzen kann, müssen folgende Vorbereitungen getroffen werden:

- Litecom führt in der Inventarliste eine zusätzliche Spalte mit der Vertragsnummer
- Der Kunde gibt Litecom die Cisco Logins (CCO Accounts) bekannt, welche die zusätzlichen Funktionen nutzen dürfen und Litecom erteilt Zugriff auf die Verträge.
  - Litecom empfiehlt die Verifikation der Zugriffsrechte, indem zum Test eine TAC - Case Eröffnung via TAC - Service Request Tool bis vor dem „Submit“ durchgeführt wird.

In der Beilage 1 sind die unter Wartung stehenden Geräte und deren Wartungstyp aufgeführt.

### **3 Cisco Meraki HW/SW Wartung**

Damit Cisco Meraki Geräte gemanaged werden können, sind zwingend die entsprechenden Cloud Lizenzen notwendig. In den entsprechenden Lizenzen ist auch der Support von Cisco Meraki enthalten. Folgende Leistungen können durch den Kunden bezogen werden:

- Direkter bzw. indirekter 24x7 Telefonsupport durch Cisco Meraki
- Berechtigung für kostenlose Updates und Upgrades von Software und Firmware
- Ticketsupport einsehbar über das Dashboard der Cisco Meraki Cloud Management Plattform
- Hardware Ersatz gemäss Wartungstyp
  - Die Kosten für das Ersatzmaterial (Austauschverfahren) sind im Vertrag enthalten, sofern im jeweiligen Wartungstyp enthalten

#### **3.1 Detaillierte Beschreibung der HW-Ersatz Prozesse**

##### **3.1.1 Wartungstyp CM1 – 8x5 - an Arbeitstagen zu Bürozeiten**

Nach Abschluss der Fehlerdiagnose (Kunde zusammen mit Techniker von Litecom, allenfalls mit Hersteller TAC Support) kann der Austausch des defekten Produktes Richtung Hersteller ausgelöst werden. Nach Genehmigung der RMA am jeweiligen Arbeitstag versendet der Hersteller das Ersatzprodukt typischerweise innerhalb 24 Stunden.

Der Versand ab dem Hersteller - Lager Europa erfolgt per Kurier, sodass der Kunde in der Regel davon ausgehen kann, das Ersatzmaterial innerhalb 3-4 Arbeitstagen nach RMA - Genehmigung des Herstellers zu erhalten.

Das defekte Produkt muss nach Erhalt des Ersatzteils an Litecom oder den Hersteller retourniert werden.

In der Beilage 1 sind die unter Wartung stehenden Geräte und aufgeführt.

### **4 Preise**

Die Preise für die HW/SW Wartung werden entweder im Rahmen des Angebots oder Kalkulation berechnet und dem Kunden zur Genehmigung vorgelegt.