

1. Allgemeines

Die inducio GmbH (im Folgenden inducio genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Option zur Verfügung die gebuchten Ressourcen eines inducio Next Generation Netzwerk Services (im Folgenden „iNG-Netzwerk-Service“ genannt) zu nutzen. Aufgaben vom Auftraggeber werden vom Auftragnehmer nur bearbeitet, wenn sie an das Ticketsystem

<https://otrs.inducio-services.net>

mitgeteilt wurden. Der Auftragnehmer behält sich vor die Annahme des Auftrags abzulehnen.

2. Voraussetzungen

a. Begriffsbestimmungen

- i. SNMP (Simple Network Management Protocol): bezeichnet ein Protokoll um Netzwerkelemente (z.B. Router, Switches) von einer zentralen Station aus überwachen und steuern zu können.
- ii. ICMP (Internet Control Message Protocol) Echo Request (Ping): dient zur Überprüfung ob eine Maschine im Netzwerk erreichbar ist.
- iii. VPN Verbindung (Virtual Private Network): bezeichnet eine Verbindung, das zum Transport privater Daten ein öffentliches Netz (zum Beispiel das Internet) nutzt
- iv. Objekt: Als ein Objekt wird eine einzelne Hardwarekomponente definiert, welche ein eigenständiges Betriebssystem beinhaltet und somit auch eigenständig arbeiten könnte, auch wenn diese Hardwarekomponente z.B. nur in einem Hardware Stack oder ähnlichen Verbund lauffähig ist.
- v. Node: Ein Node ist eine Hardware, welche dazu dient die Daten aus einem LAN Layer 3 Segment der Geräte aufzunehmen und an die zentrale Monitoring Instanz zu übermitteln. Pro Layer 3 Segment wird ein Monitoring Node benötigt. Sind verschiedene Layer 3 Segmente vorhanden, an einem oder mehrere Standorte, welche nicht miteinander über einen Router verbunden sind, wird ein weiteres Monitoring Node benötigt.

b. Hardware Ressourcen

Der Kunde stellt je nach Verfügbarkeitslevel, Standort und Umgebungsgröße virtuelle ggf. physische Hardware Ressourcen unentgeltlich zur Verfügung.

3. Gegenstand

Die inducio erbringt nachfolgend aufgeführten Leistungen für Netzwerk Hardware (HW) Produkte, soweit diese in Anlage A aufgeführt sind. Der Kunde erhält mit diesem Service eine Fernüberwachung für Netzwerk HW Produkte. Der Remote Monitoring Service wird mit unterschiedlichen Varianten (A, B und C) angeboten. Eine detaillierte Beschreibung des Services befindet sich in den folgenden Abschnitten. Dieser Service ergänzt den bestehenden Hardware Wartungsservice.

4. Optionen

Im Rahmen des Services werden folgende Optionen angeboten:

a. Dienstleistung

Unter Dienstleistung ist im Wesentlichen die Prüfung und Wartung des Netzwerks zu verstehen. Weitere Punkte sind die Fehlersuche, - Diagnose und der Austausch fehlerhafter IND-NetCover Geräte.

5. Leistungskombinationen

a. Variante A: Basis Service Remote Monitoring

- i. inducio initiiert mit dem Kunden ein anfängliches Gespräch. Gemeinsam mit dem Kunden klärt dieser die für die Erbringung dieses Services notwendigen technischen Voraussetzungen. In Vereinbarung mit dem Kunden wird eine Bestandsaufnahme der berechtigten Maschinen, vorgenommen. Auf Wunsch kann die Bestandsaufnahme gegen gesonderte Berechnung auch durch einen Netzwerkspezialisten beim Kunden vor Ort erfolgen. Folgende Daten werden im Rahmen der Bestandsaufnahme aufgenommen:
 1. Maschinentypen/ Seriennummern / Konfiguration
 2. IP-Adressen und Microcode Stände
 3. Passwörter mit Leseberechtigung für die berechtigten Maschinen
- ii. inducio führt das Monitoring an 365 Tagen / 24 Stunden über elektronische Statusabfragen im Abstand von zehn bis zwanzig Minuten (SNMP oder ICMP Echo Request (Ping)) durch. Stellt inducio den Ausfall eines Gerätes fest, wird inducio den Kunden darüber in der Regel innerhalb von 8 Stunden nach Feststellung des Ausfalls wie in Anlage A definiert informieren.
- iii. Als Ausfall wird definiert, wenn ein Gerät länger als 15 Minuten nicht erreichbar ist. Für periodisch wiederkehrende, gleichartige Ausfälle behält sich inducio das Recht der einmaligen Information vor.

b. Variante B: Erweitertes Remote Monitoring

Zusätzlich zur Variante A (Basis Service Remote Monitoring) erbringt inducio folgende Leistungen:

- i. inducio führt ein Monitoring der folgenden Statusinformation der Maschinen durch, sofern diese die technischen Voraussetzungen hierfür erfüllt:
 1. CPU Status
 2. Speicherinformationen
 3. Betriebstemperatur
 4. Lüfterfunktion
 5. Stromversorgung.

Stellt die inducio im Rahmen des Monitorings eine Abweichung zu den technischen Angaben des Herstellers fest, so wird der Kunde darüber in der Regel innerhalb von 6 Stunden wie in Anlage A definiert informiert. Für periodisch wiederkehrende, gleichartige Ausfälle behält sich inducio das Recht vor, den Kunden nur einmalig zu informieren.

- ii. Sollte inducio einen Ausfall bzw. die Überschreitung eines Schwellenwertes der Maschine feststellen, der auf einen Hardware Defekt hindeutet, wird automatisch ein Ticket zur Störungsbehebung eröffnet. Der Kunde wird hierüber per E-Mail oder telefonisch informiert. Die Störungsbearbeitung erfolgt gem. den Bedingungen des abgeschlossenen Wartungsvertrages.

c. Variante C: Performance Remote Monitoring

Zusätzlich zur

- i. Variante A (Basis Service Remote Monitoring) und

- ii. Variante B (Erweitertes Remote Monitoring)
erbringt inducio folgende Leistungen:
 - i. inducio stellt dem Kunden einen monatlichen Report zur Verfügung in dem die Bezeichnungen der ausgefallenen Maschinen, eine Kurzbeschreibung sowie Datum und Zeit des Ausfalls und Ende der Störung aufgeführt sind. Die Reports werden bis zum 15. des Folgemonats in elektronischer Form per Mail zur Verfügung gestellt.
 - iii. inducio führt ein Monitoring der folgenden Statusinformation der Maschinen durch, sofern diese die technischen Voraussetzungen hierfür erfüllen:
 1. Performance Monitoring ausgewählter Interfaces (Traffic Report)
 2. CPU- und Speicher-Auslastung,
 Die Auswahl von weiteren zu messendem Parameter werden mit dem Kunden vereinbart werden. Die inducio behält sich jedoch das Recht vor die Anzahl der Parameter zu begrenzen. Die Parameter können vor Beginn des Service und im laufenden Betrieb einmal pro Quartal und auf Anforderung des Kunden neu abgestimmt und geändert werden.
Stellt die inducio im Rahmen des Monitorings eine Abweichung zu den technischen Angaben des Herstellers fest, so wird der Kunde darüber in der Regel innerhalb von 4 Stunden wie in Anlage A definiert informiert. Für periodisch wiederkehrende, gleichartige Ausfälle behält sich inducio das Recht vor, den Kunden nur einmalig zu informieren.

d. Option: Logging

Zusätzlich zur

- i. Variante A (Basis Service Remote Monitoring) oder
- ii. Variante B (Erweitertes Remote Monitoring) oder
- iii. Variante C (Performance Remote Monitoring)

erbringt inducio folgende Leistungen:

- i. inducio führt ein Monitoring nach der gewählten Variante aus und zusätzlich werden von einzelnen Objekten die Syslog Daten, wie in Anlage A definiert, an den Syslog Server der inducio übertragen.

Die Auswahl von weiteren zu messenden Parameter werden mit dem Kunden vereinbart werden. Die inducio behält sich jedoch das Recht vor die Anzahl der Parameter zu begrenzen. Die Parameter können vor Beginn des Service und im laufenden Betrieb einmal pro Quartal und auf Anforderung des Kunden neu abgestimmt und geändert werden. Auswertungen über mögliche Sicherheitsvorfälle werden nicht durchgeführt. Dieser Dienst soll der Fehlersuche und Entstörung eines aufgetretenen Fehlers dienen. Die übermittelten Daten werden maximal 60 Tage vorgehalten. Je nach Gerät und Speicherbedarf kann sich die Speicherdauer auf sieben (7) Tage reduzieren.

6. Verpflichtungen vom Kunden

Der Kunde verpflichtet sich:

- a. der inducio einen fachlichen Ansprechpartner zu benennen, der zur Abstimmung der erforderlichen Aktionen im Rahmen dieses Services zur Verfügung steht. Der Auftragnehmer bestätigt den Auftragseingang umgehend mit Eingangszeit und Vorgangsnummer.
- b. zur Übernahme aller Kosten für die Telekommunikationsverbindungen, die für den Service erforderlich sind, sofern von der inducio nicht anders festgelegt
- c. ausreichend Internetbandbreite bei Auswahl des optionalen Syslog Server Dienstes bereit zu stellen. Abhängig vom Gerät können bis zu mehreren Mbits übertragen werden.
- d. zur Bereitstellung aller Informationen und Daten, die die inducio zur Erbringung des Services benötigt.
- e. die technischen Voraussetzungen für die Erbringung des Services auf Kundenseite zu schaffen. Der Zugriff auf die berechtigten Maschinen im Netzwerk des Kunden erfolgt durch eine VPN Verbindung über das Internet. Hierzu sind gegebenenfalls Konfigurationsänderungen auf Kundenseite erforderlich (z.B. an Firewall / Router). inducio unterstützt den Kunden hierbei und stellt die benötigten Informationen für die Einrichtung dieser Verbindung zur Verfügung.
- f. der inducio für die Variante B und C einen SNMP Read Only Zugriff auf den entsprechenden System zur Verfügung zu stellen.
- g. der inducio über geplante Nichtverfügbarkeit / Konfigurationsänderungen der Maschinen zu informieren.
- h. die Verantwortung für den Schutz seiner Systeme und Daten zu tragen, während die inducio mit Genehmigung des Kunden auf seine Systeme zugreift.
- i. die Ersteinrichtungskosten sowie alle einmaligen Kosten für die Aufnahme der Geräte in das Monitoring System zu tragen.

7. Service und Verfügbarkeit

a. Systemverfügbarkeit der Management Umgebung

Die Verfügbarkeit der Systeme sind von 98,5% gewährleistet mit einer maximalen Downtime am Stück von 48h.

b. Wartungen

Für regelmäßige Wartungsarbeiten sowie andere geplante Maßnahmen, stehen der inducio folgende Wartungsfenster zur Verfügung:

Systemwartungen:

Geplante Wartungsfenster: Mo.-Do.: 21:00 – 6:00 Uhr

Sa.: 6:00 – 10:00 Uhr

Die Zeiten von in Anspruch genommenen Wartungsfenstern werden bei der Ermittlung der durchschnittlichen Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Auftretende Störungen in der inducio eigenen Struktur beseitigt die inducio im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Hierbei werden insbesondere die folgenden Leistungen erbracht:

8. Sonstige Vereinbarungen

- a. Der Auftragnehmer wird die vorhandene Dokumentation, zu Lasten des Auftraggebers, regelmäßig aktualisieren und diese zur jährlichen Abnahme dem Auftraggeber vorlegen. Die Dokumentation ist vom Auftraggeber entsprechend abzunehmen.
- b. Die Dokumentation von Informations-Sicherheitsvorfällen erfolgt beim Auftraggeber.