

## xS+S Wartungs- und Support-Angebote

Gültig ab 1. Jänner 2009

### **1. Allgemeine Unterstützung**

#### **1.1. Leistungsumfang**

Dieses Angebot bietet telefonische Unterstützung bei Problemen im Bereich System- und Netzwerkadministration, Konfiguration von Unix<sup>®</sup>- und Linux<sup>®</sup>-Systemen, Ferndiagnose bei Hard- und Softwarefehlern und Hilfe bei anderen technischen Fragen zum Thema Unix<sup>®</sup> und Netzwerke. Es richtet sich vor allem an Anwender von Unix<sup>®</sup>- und Linux<sup>®</sup>-Systemen, die diese Systeme im täglichen Betrieb zwar selbst administrieren, jedoch in manchen Fällen doch auf das Know How und die Unterstützung von externen Experten zurückgreifen möchten.

Die Anzahl der gestellten Unterstützungs-Anforderungen sollte maximal 5 Anfragen pro Monat betragen (Richtwert, "Fair-Use"). Das Angebot gilt für beliebig viele zu unterstützende Systeme.

#### **1.2. Reaktionszeit**

Die durchschnittliche garantierte Reaktionszeit bei Unterstützungs-Anforderungen beträgt 6 Stunden an Werktagen (Mo-Fr, 9-17 Uhr).

#### **1.3. Voraussetzungen**

Allgemeine Unterstützung ist für beliebige Unix<sup>®</sup>- oder Linux<sup>®</sup>-Systeme möglich.

#### **1.4. Mindestlaufzeit**

Die Mindestlaufzeit der Support-Vereinbarung beträgt 1 Monat.

#### **1.5. Kosten**

EUR 95,00 monatlich excl. 20% Ust.

## 2. Systemunterstützung

### 2.1. Leistungsumfang

Zusätzlich zu den im Angebot *Allgemeine Unterstützung* gebotenen Leistungen inkludiert dieses Wartungsangebot im Bedarfsfall (auf Anforderung des Auftraggebers oder nach Bekanntwerden von akuten Sicherheitsproblemen in aktivierten System-Programmen) Vor-Ort Wartung und Pflege für das zu betreuende System im Ausmaß des vereinbarten Basis-Zeitrahmens. Auf Wunsch ist auch Fernwartung über eine speziell abgesicherte Datenleitung (Modem oder ISDN Wählverbindung, Internet mit SSH oder VPN mit IPsec oder OpenVPN Protokoll) möglich.

Das Angebot *Systemunterstützung* gilt jeweils für ein einzelnes Unix®- oder Linux®-System. Es richtet sich an alle Anwender, die ihr System in der Regel selbst administrieren, jedoch bei kritischen Konfigurationsänderungen, Software- oder Security-Updates auf das Know How und die Unterstützung von externen Experten zurückgreifen möchten.

### 2.2. Reaktionszeit

Die durchschnittliche garantierte Reaktionszeit bei Unterstützungs-Anforderungen beträgt 4 Stunden an Werktagen (Mo-Fr, 9-17 Uhr).

### 2.3. Voraussetzungen

Unix®- oder Linux®-System von xS+S. Für das zu betreuende System müssen xS+S entsprechende Unterlagen zur Systemdokumentation ("Systemakt") in geeigneter Qualität zur Verfügung stehen. Auf Wunsch kann xS+S diese Unterlagen erstellen (Verrechnung nach Aufwand). Für alle Wartungstätigkeiten wird am zu administrierenden System ein Zugang als Administrator ("root"-Account) benötigt. Für Fernwartung ist ein entsprechender Zugang zum System erforderlich (z.B. Modem, ISDN, SSH, OpenVPN oder IPsec VPN).

### 2.4. Mindestlaufzeit

Die Mindestlaufzeit der Support-Vereinbarung beträgt 6 Monate.

### 2.5. Kosten

EUR 130,00 monatlich, excl. 20% Ust., ohne Basis-Zeitrahmen. Eventuelle Reisekosten für Vor-Ort Einsätze werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

Zusätzliche Wartungsstunden zur Erweiterung des monatlichen Basis-Zeitrahmens können bei Abschluß dieser Unterstützungsvereinbarung zum reduzierten Stundensatz von EUR 70,- excl. 20% Ust. im Voraus reserviert werden.

Über den Basis-Zeitrahmen der Wartungsvereinbarung hinausgehende Tätigkeiten werden automatisch mit erhöhter Priorität bearbeitet und im Folgemonat zu den aktuellen Stundensätzen verrechnet (Stundensatz 1, EUR 80,- excl. 20% Ust.).

## 3. Administration Kommunikationsserver

### 3.1. Leistungsumfang

Dieses Angebot umfasst den gesamten Leistungsumfang des Wartungsangebots *Systemunterstützung*, sowie zusätzlich die Leistungen *Online-Überwachung*, *aktive System-Administration* und *Software-Wartung* (siehe unten) für das zu betreuende System.

Das Angebot *Administration Kommunikationsserver* gilt für jeweils ein einzelnes System. Es richtet sich an Betreiber eines xS+S Kommunikationsservers, die das System jedoch nicht selbst administrieren, sondern diese Aufgabe an externe Experten übertragen möchten.

#### Online-Überwachung

Der zu überwachende Server wird in das xS+S Netzwerk-Fernüberwachungssystem integriert. Mit diesem System werden alle wichtigen Betriebsparameter des Servers laufend und automatisiert überwacht. Verlässt ein Betriebsparameter den definierten Normalbereich, wird ein Alarm ausgelöst, der von xS+S innerhalb der definierten Reaktionszeit bearbeitet wird. Damit ist sichergestellt, dass selbst geringfügige Abweichungen vom sicheren Betriebszustand frühzeitig erkannt und entsprechende Massnahmen rechtzeitig eingeleitet werden können.

#### Aktive System-Administration

Der zu administrierende Server wird regelmäßig (mindestens einmal pro Woche) über Datenleitung aktiv betreut und auf potentielle oder sich ankündigende Probleme untersucht (Verfügbarer Plattenplatz, "growing system files", Security-Probleme, eventuell sich anbahnende Hardware-Defekte, etc.). Zusätzlich wird einmal im Monat ein Bericht für den Auftraggeber erstellt, in dem auf festgestellte Probleme oder Fehler hingewiesen sowie entsprechende Maßnahmen vorgeschlagen werden und der zur laufenden Dokumentation des Systemzustandes dient.

#### Software-Wartung

Einzelne Software-Updates für den Kommunikationsserver erfolgen im Rahmen dieser Wartungs-Vereinbarung regulär etwa 1-2 mal pro Jahr. Zusätzlich enthält dieses Angebot eine Aktualisierungsgarantie für Software- und Konfigurations-Updates bei bekanntgewordenen Sicherheits-Problemen.

### **3.2. Reaktionszeit**

Die durchschnittliche garantierte Reaktionszeit bei Unterstützungs-Anforderungen beträgt 2 Stunden an Werktagen (Mo-Fr, 9-17 Uhr).

### **3.3. Voraussetzungen**

xS+S Kommunikationsserver. Für das zu betreuende System müssen xS+S entsprechende Unterlagen zur Systemdokumentation ("Systemakt") in geeigneter Qualität zur Verfügung stehen. Auf Wunsch kann xS+S diese Unterlagen erstellen (Verrechnung nach Aufwand). Für alle Wartungstätigkeiten wird am zu administrierenden System ein Administrator-Zugang ("root"-Account) benötigt. Ein entsprechender Fernwartungszugang zum System über SSH, OpenVPN oder IPsec VPN ist erforderlich.

### **3.4. Mindestlaufzeit**

Die Mindestlaufzeit dieser Support-Vereinbarung beträgt 12 Monate.

### **3.5. Kosten**

EUR 190,00 monatlich, excl. 20% Ust., ohne Basis-Zeitrahmen. Eventuelle Reisekosten für Vor-Ort Einsätze werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

Zusätzliche Wartungsstunden zur Erweiterung des monatlichen Basis-Zeitrahmens können bei Abschluß dieser Unterstützungsvereinbarung zum reduzierten Stundensatz von EUR 70,- excl. 20% Ust. im Voraus reserviert werden.

Über den Basis-Zeitrahmen der Wartungsvereinbarung hinausgehende Tätigkeiten werden automatisch mit erhöhter Priorität bearbeitet und im Folgemonat zu den aktuellen Stundensätzen verrechnet (Stundensatz 1, EUR 80,- excl. 20% Ust.).

# xS+S

*\*x Software + Systeme*

Andreas Haumer, Altendorf 37, A-3242 TEXING  
Büro: Karmarschgasse 51/2/20, A-1100 WIEN  
Tel: +43-1-6060114-0  
Fax: +43-1-6060114-71  
EMail: [office@xss.co.at](mailto:office@xss.co.at)  
WWW: <http://www.xss.co.at/>

Datei: /home/andreas/text/office/2009/PR/Infomappe/wartung.odt  
Autor: Andreas Haumer  
Erstellt: 1. Jänner 1999  
Geändert: 1. Jänner 2009  
Version: 11.1  
Titel: Wartungs- und Support-Angebote  
Thema: xS+S Wartungs- und Support-Angebote  
Status: externe Dokumentation

Linux ist ein eingetragenes Warenzeichen von Linus Torvalds. Alle anderen Produkt- und Markennamen sind eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller. Dieses Dokument wurde ausschließlich mit Linux Software erstellt. Copyright © 1999-2009 by xS+S.