

Beispielserviceverträge

Standard Service-Vertrag:

- Einsatz der Cisco WLAN Engine mit der Software 2.7 und einer kundenspezifischen Konfiguration.
- Eine kombinierte HW/SW - Lösung, die folgende Servicefeatures hat:
 - zentrale Firmware-Updates
 - Konfig-Speicherung der letzten 4 Änderungen in den APs
 - WLAN – Konfigurations Änderungen
 - Fault Status der APs
 - Fault Reporting über SNMP Traps und e-mail
 - integrierte IDS
 - dediziertes IDS je AP
 - Security Policy Monitoring
 - RF- Scanning und Monitoring
 - Interferenz Erkennung
 - automatischer Resite Survey nach Bedarf

zusätzlich

- gesicherter Zugang des Serviceunternehmens über Firewall zum Firmennetz oder separater Zugang über Modem
- Hotline, Mo-Fr von 08.00 -19.00h
- Einsatz vor Ort, zum Austausch und Konfiguration eines defekten APs innerhalb einer Reaktionszeit bis zum nächsten Arbeitstag; Mo - Fr .von 08.00 - 19.00h
- tägliche Kontrolle des WLANs während der Kunden- Arbeitszeit
- Firmware- und Software-Updates (z. B.: Betriebssystem) für die APs
- **andere Lösungen, bzw. Supportzeiten auch 24 Stunden optional**

Basis Service – Vertrag

- Je nach Anforderungen des Kunden reicht eine periodische Überprüfung vor Ort durch den Dienstleister mit folgenden Leistungspunkten:
 - gesicherter Zugang des Serviceunternehmens über Firewall zu Firmennetz oder separater Zugang über Modem (nur für Sendung der SNMP-Signale der Access Points)
 - eine Messüberprüfung des WLAN vor Ort/Jahr
 - Vergleich und Untersuchung zu den Abweichungen der Installations-Dokumentation
 - Empfehlung zur Fehlerbehebung (bei hohem Aufwand) oder direkte Fehlerbehebung bei kleinen Korrekturen
 - Garantieverlängerung der APs für 2. und 3. Jahr
 - Behebung der Access Point-Fehler mit einer Reaktionszeit zum nächsten Arbeitstag in der Arbeitszeit von Mo-Fr von 08.00-19.00h vor Ort

Premium Service-Vertrag

- **komplettes Outtasking der WLAN – Lösung**
- Der Kunde gibt die volle Verantwortung des WLAN-Betriebes,
- mit den Instandhaltungskosten an Fa. CSG Computersysteme GmbH