



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) Network as a Service

Code: FS-NaaS

Version: 3.0

Gültig ab 01.01.2025

CANCOM Austria AG // Wienerbergstraße 53 // 1120 Wien // Österreich // T +43 50 822 0 // info@cancom.com

HG Wien FN 178368g // Firmensitz Wien // UID ATU46276408 // InterzeroNr. 155219

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich // BIC: RZOOAT2L // IBAN: AT35 3400 0000 0009 7899 // Creditor-ID: AT17ZZZ00000029797

www.cancom.at

Leistungen des Auftragnehmers

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen des Servicemoduls, welche im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber (AN) und Auftragnehmer (AG) abgeschlossenen Vertrages erbracht wird. Die Verantwortlichkeiten der beschriebenen Leistungen sind auf Basis eines RACI-Modells abgebildet. Begriffserklärungen sowie Kontakt Informationen des Customer Service Center sind unter folgendem [Link](#) zu finden.

Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, gelten standardmäßig folgende Serviceziele: Servicezeit „SNAZ“ (NWH) mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden.

Network as a Service

Dieses Service enthält neben der Bereitstellung der Hardware und Lizenzen die Initiale Erstkonfiguration und die notwendigen laufenden CANCOM Dienstleistungen wie die Fernanalyse, Diagnose und Behebung von Störungen, die Durchführung von Standard Konfigurations-änderungen, das Durchführen von Softwareupdates und das aktive Monitoring.

Initiale Leistungen	AN	AG
Generelle Initialeleistungen		
Durchführung eines Kundenworkshops zur Ausarbeitung der Anforderungen an das Netzwerkdesign, sowie die Voraussetzungen am Kundenstandort.	R/A	C
Erstellung eines Netzwerkdesigns	R/A	C
Einweisung einer zuvor bestimmten Ansprechperson bzw. Administrators des Auftraggebers für eventuell notwendige Hands-on Tätigkeiten.	R/A	C
Beschaffung und Versand der Komponenten an den Auftraggeber gemäß Angebot.	R/A	C
Einrichtung und Konfiguration der zentralen Managementplattform	R/A	
Integration der Netzwerkkomponenten in die zentrale Managementplattform inkl. Monitoringsystem.	R/A	C
Strukturierte Gebäudeverkabelung am Kundenstandort (unter anderem zwischen Anschlussdosen und Netzwerkkomponenten).	I	R/A
Bereitstellung von Rackspace, Stromversorgung und Klimatechnik	I	R/A
Inbetriebnahme und Basis Konfiguration der Netzwerkkomponenten nach Best Practices	R/A	C
Funktionstest der Netzwerkkomponenten	R/A	
Initialeleistungen bei Switching		
Aufbau der Switches am Kundenstandort entsprechend dem zuvor erstellten Netzwerkdesign	R/A	C
Patchen der Switches am Kundenstandort	R/A	C

Initialeistungen bei WLAN Access Points		
Optional erfolgt eine WLAN Ausmessung am Kundenstandort, diese Leistungen werden nach Aufwand verrechnet und sind daher nicht in der Inbetriebnahme Leistung enthalten.	R/A	C
Aufbau der WLAN Access Points an den Kundenstandorten entsprechend dem zuvor erstellten Netzwerkdesign.	C	R/A
Patchen der WLAN Access Points am Kundenstandort	C	R/A
Konfiguration und Anlage von in Summe bis zu vier SSIDs (2,4/5Ghz)	R/A	C
Optional erfolgt die Konfiguration und Einrichtung eines Guest Portals für eine SSID	R/A	C
Bereitstellung der nötigen Templates zur Anpassung des Guest Portals auf das Corporate Design.	R/A	C
Optional erfolgt die Konfiguration und Anlage eines Guest-Portal Verwaltungs-Accounts für die Verwaltung der Gästezugangsdaten.	R/A	C
Initialeistungen bei Firewalls		
Aufbau der Firewalls am Kundenstandort entsprechend dem zuvor erstellten Netzwerkdesign	R/A	C
Patchen der Firewalls am Kundenstandort	R/A	C
Optional erfolgt die Definition und Konfiguration einer Standortvernetzung (via AutoVPN)	R/A	C
Optional erfolgt die Einrichtung von bis zu max. 20 Client VPNs auf der Firewall auf Basis der vom Auftraggeber übermittelten Informationen.	R/C	C
Definition der Security-Policy (URL Filtering, Firewall Regeln)	C	R/A
Konfiguration der Security-Policy (URL Filtering, Threat Prevention, Firewall Regeln)	R/A	C
Bereitstellung der nötigen Templates zur Anpassung des Guest-Portals auf das Corporate Design.	R/A	C
Initialeistungen bei Smart Cameras		
Aufbau der Smart Cameras (inkl. Einrichtung, Bildwinkel, Ausrichtung) an den Kundenstandorten entsprechend dem zuvor erstellten Netzwerkdesign.	C	R/A
Patchen der Smart Cameras am Kundenstandort	C	R/A
Bereitstellung und Einrichtung des vom Hersteller zu Verfügung gestellten Videoportals (Smart Camera Benutzer, Video Wall)	R/A	C

Definition und Einrichtung von Privacy Windows nach Vorgabe des Auftraggebers	R/A	C
Definition und Einrichten von externen RTSP-Zielen	R/A	C
Definition und Einrichtung der Konfiguration (Recording Schedule, Motion-based Retention, Speicherzeit, Video Qualität, Motion-Alerts).	R/A	C
Funktionstest der Smart Cameras	R/A	C
Funktionstest der Kameraausrichtung, Privacy Windows und den kundeneigenen Zugriffen auf das Videoportal.	I	R/A
Initialeistungen bei Smart Sensoren		
Aufbau der Smart Sensoren an den Kundenstandorten entsprechend dem zuvor erstellten Netzwerkdesign.	C	R/A
Konfiguration der Smart Sensoren hinsichtlich Schwellwerte und Alarmierung	R/A	C

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Bereitstellung von Hardware und Lizenzen/Subscriptions		
Bereitstellung der aktiven Netzwerk-Komponenten gemäß Angebot	R/A	
Bereitstellung der notwendigen Lizenzen/Subscriptions gemäß Angebot	R/A	
Bereitstellung einer zentralen Managementplattform / Videoportals des Herstellers	R/A	
Durchführen der Analyse, Diagnose und Beheben von Störungen		
Das Remote Service umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den Standardvorgaben des Auftragnehmers für Fernzugriff gegeben sind, folgende Leistungen: • Die Analyse von Störungen per Fernzugriff • Die Diagnose von Systemen und Systemkomponenten per Fernzugriff • Die Behebung von Störungen per Fernzugriff Über die Fernzugriffssoftware werden, soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt. Störungen werden, wenn technisch möglich, im Rahmen des Fernzugriffes behoben. Der Auftragnehmer prüft bei Störungen, ob vom jeweiligen Hersteller Software-Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche die Störung beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden am System des Auftraggebers implementiert und es wird geprüft, ob die Störung behoben ist.	R/A	C/I

Reproduzierbare, den Betrieb des Auftraggebers beeinträchtigende Störungen, für die vom Hersteller noch keine Lösungen vorhanden sind, werden vom Auftragnehmer an den Hersteller gemeldet. Sofern für die aktuell implementierte Softwareversion vom Hersteller kein Support bzw. keine Software-Updates mehr bereitgestellt werden, erfolgt eine Störungsbehebung nur insofern, als diese mit den für den Auftragnehmer vorhandenen Möglichkeiten (z.B. Workaround, Installation vorhandener Updates) durchführbar ist. Vom Leistungsumfang umfasst sind alle für die Störungsbehebung notwendigen Software-Updates innerhalb der gleichen Funktionalität bei gleichbleibender Integration und Kompatibilität zur bestehenden Systemumgebung.		
Hersteller Support Case Handling	R/A	
Vor Ort Service (Onsite) / Dienstleistungen zum Austausch von Hardware zur Störungsbehebung		
Das vor Ort Service umfasst den Einsatz eines Technikers des Auftragnehmers zur Behebung von Störungen des Systems bzw. der Systemkomponenten am Systemstandort. Beinhaltet sind Aufwendungen für die Arbeitszeit des Technikers, Wegzeiten, Fahrtkosten und Diäten. Dienstleistungen zum Austausch von fehlerhafter Hardware sind inkludiert.	R/A	C
Reparaturannahme defekter Komponenten und Beschaffung der Ersatzkomponenten		
Der Auftraggeber hat die Reparaturmeldung im Vorhinein mittels schriftlicher Mitteilung oder mündlich beim Auftragnehmer anzukündigen. Die Mitteilung muss die Seriennummer, Fehlerbeschreibung und andere für den RMA-Prozess notwendige Daten, welche im Einzelfall festzulegen sind, beinhalten. Der Auftraggeber kann das defekte Material zur Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers in die Geschäftsstelle in Wien auf seine Kosten senden. Die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers nimmt ausschließlich transportgerecht verpacktes Material entgegen. Die Reparaturannahme kann auch im Zuge eines Einsatzes eines Technikers des Auftragnehmers erfolgen, welcher im Rahmen der Erbringung vertraglicher Leistungen bereits vor Ort ist. Der Auftragnehmer beschafft im Anlassfall - während der mit dem Auftraggeber vertraglich vereinbarten Laufzeit – Ersatzkomponenten. Der Auftraggeber erhält ein entsprechendes Ersatzteil oder Ersatzgerät vom Auftragnehmer bzw. einem Lieferanten zugestellt.	R/A	C
RMA Case Handling mit dem Hersteller	R/A	
Update & Patch Management		
Einspielen der vom Hersteller freigegebenen Patches und Updates nach Notwendigkeit	R/A	

Monitoring		
Zentrale Überwachung der aktiven Netzwerkkomponenten	R/A	
Backup & Recovery		
Automatische Vorhaltung der jeweils aktuellen Gerätekonfigurationen im Managementsystem	R/A	
Wiederherstellen der Gerätekonfiguration gemäß der Hersteller-Vorgaben im Fehlerfall	R/A	I
Reporting		
Bereitstellung eines Reports zu den zentral überwachten Einzelverfügbarkeiten der aktiven Netzwerkkomponenten.	R/A	I
Standard Changes		
QoS Anpassungen durchführen	R/A	C
Portkonfiguration erstellen / ändern / löschen	R/A	C
VLAN erstellen / ändern / löschen / ausrollen / revidieren	R/A	C
Zuweisen eines VLAN auf einem Netzwerk-Port	R/A	C
Management Umgebung-Benutzer anlegen / löschen	R/A	C
Standard Changes bei WLAN Access Points		
Anlegen / Ändern von SSIDs oder VLAN-Einstellungen	R/A	C
Konfiguration und Anlage weiterer Guest Portal Verwaltungs-Accounts	R/A	C
Standard Changes bei Firewalls		
Zentrale DHCP-Konfiguration oder Relay Agent hinzufügen / ändern / löschen	R/A	C
Subnet erstellen / ändern / löschen	R/A	C
Statische Routing-Konfiguration hinzufügen / ändern / löschen	R/A	C
Firewall-Regel, URL-Filter, Threat Prevention erstellen / ändern / löschen	R/A	C
VPN-Konfiguration erstellen / ändern / löschen	R/A	C
Standard Changes bei Smart Cameras		

Privacy Windows, RTSP-Ziel, Recording Schedule, Motion-based Retention, Video Qualität, Motion-Alerts ändern / löschen.	R/A	C
Standard Changes bei Switching		
Anpassung Port-Konfiguration	R/A	C
DHCP Snooping Anpassungen	R/A	C
Standard Changes bei Smart Sensoren		
Alarmprofil ändern / löschen / hinzufügen	R	R/A
MQTT broker ändern / hinzufügen / löschen	R	R/A

Mitwirkungspflichten/Verantwortungen des Auftraggebers	AN	AG
Hardware, Software, Lizenzen		
Unterstützung des Auftragnehmers beim Vor-Ort-Austausch der Netzwerkkomponenten in Abstimmung mit dem Auftragnehmer.	C	R/A
Allgemeine Leistungen		
Bereitstellung einer Internetanbindung mit ausreichender Bandbreite	I	R/A
Bereitstellung von RADIUS-Servern zur Benutzer-Authentifikation im Rahmen der Netzwerk-Authentifizierungsfunktion.	I	R/A
Sicherstellung der zum Betrieb erforderlichen Firewall-Freigaben (bei vom Auftraggeber bereitgestellten Firewall Komponenten).	C	R/A
Abnahme der Implementierungsleistungen	C	R/A
Funktionstest der kundeneigenen Infrastruktur & Applikationen	I	R/A
Update & Patch Management		
Bereitstellen eines täglichen Wartungsfensters zwischen 23:00 und 04:00 Uhr MEZ	I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Die Gebäudeverkabelung und passive Infrastruktur am Kundenstandort wird vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt
Bereitstellung von Rackspace, Stromversorgung und Klimatechnik durch den Auftraggeber
Es werden ausschließlich Patches eingespielt, die vom Hersteller für Partner zur Verfügung gestellt werden
Konfiguration von maximal 5 VLANs auf den Netzwerkkomponenten
Falls die Security-Policy nicht vom Auftraggeber bereit gestellt wird, kann diese gemeinsam erarbeitet werden, diese Leistungen werden gesondert verrechnet
Wurden Produkte durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzkomponenten durch den Auftragnehmer gesondert verrechnet.
Bei Ende des Vertragsverhältnisses werden folgende Tätigkeiten seitens des Auftragnehmers durchgeführt: • Definition des Abschaltungstermins • Übergabe der administrativen Zugänge • Abbau und Übernahme der Komponenten • Rückbau der VPN-Verbindung • Entfernen der Kundeninfrastruktur aus der Managementplattform/ Monitoringsystem • Rücksenden der Komponenten durch den Auftraggeber, sofern diese nicht vom Auftragnehmer abgebaut werden können

Nicht enthaltene Leistungen
Fehlersuche im Zusammenhang mit nicht im Angebot enthaltenen Komponenten
Anfertigen von Spezialberichten
Normal Change (Verrechnung nach Aufwand) • Unterstützung bei kundenseitiger Änderung an der Infrastruktur (IMAC) • Änderung der Funk-Einstellungen (Radio Settings bei Access Points) • Sowie weitere Changes, die kein Standard Change sind

