



# Zusatzservice-Beschreibung Remote & Smart Hands

**Version / Datum**

1.0

08.08.2019

**Autoren**

Product Management



## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einführung.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Ungeplante Einsätze .....</b>	<b>2</b>
1.1.1 Remote Hands, RH .....	2
1.1.2 Smart Hands, SH .....	2
<b>1.2 Geplante Einsätze .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Standorte .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Service Level .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Ungeplante Einsätze .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Geplante Einsätze .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Definitionen der Service Level Begriffe .....</b>	<b>4</b>
<b>2.4 Berichterstattung .....</b>	<b>4</b>
<b>2.5 Verantwortung des Kunden .....</b>	<b>4</b>
2.5.1 Auftragserteilung und Hardwarelieferung .....	4
2.5.2 Zutritt zum Kundenequipment .....	5
2.5.3 Erreichbarkeit.....	5
<b>2.6 Verantwortung GDC .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Abonnemente .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Arbeitsgattungen.....</b>	<b>5</b>
4.1 Remote Hands und Smart Hands Arbeiten .....	5
4.2 Planbare Arbeiten.....	7
<b>5. Rechtliche Bestimmungen.....</b>	<b>8</b>



# Zusatzservice-Beschreibung

## Remote & Smart Hands

### 1. Einführung

Diese Service-Vereinbarung „Remote & Smart Hands“ ist ein Anhang für bereits bestehende Verträge für Colocation, Flexspace oder Dedicated Server. Im vorliegenden Dokument werden die Leistungen und Verantwortlichkeiten von Green Datacenter AG (nachfolgend GDC) und die Verantwortlichkeiten/Mitwirkungspflichten des Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung des Remote & Smart Hands Services beschrieben.

Das Dokument beschränkt sich auf die Beschreibung von Remote & Smart Hands, die generischen Prozesse wie Support, Änderung, Eskalation sind in den Haupt-Servicevereinbarungen bereits beschrieben und gelten hier sinngemäss.

#### 1.1 Ungeplante Einsätze

Moderne Datacenter werden „lights out“ betrieben. Die Infrastruktur wird zwar 365 x 24 überwacht aber Server, Disks und Netzwerkgeräte benötigen nach der Installation meist keine manuellen Interventionen mehr. Remote Management Möglichkeiten wie iLO oder DRAC ermöglichen alle notwendigen Aktionen bequem von ausserhalb des Datacenters zu machen. Das Licht kann also im Normalfall gelöscht bleiben (lights out).

Verwirrende oder unvollständige Fehleranzeigen, die Überprüfung oder Änderung einer Kabelverbindung oder der Austausch von Geräten lassen sich jedoch von Remote nicht mehr bewältigen. Die nötige vor Ort Intervention kann von Ihren eigenen zutrittberechtigten Technikern gemacht werden oder von unseren Vorort Mitarbeitern.

Die Zeitrapportierung erfolgt in Einheiten von 15 Minuten.

##### 1.1.1 Remote Hands, RH

Die Remote Hands von GDC führen einfache und vom Kunden klar verlangte Aktionen zuverlässig aus. Die Prüfung von Kontrollleuchten und Anzeigen, Kontrolle und Umstecken von klar beschrifteten Kabelverbindungen sowie Begleitservice für Hardwaretechniker ohne Zutrittsberechtigung werden von Remote Hands ausgeführt. Eine detailliertere Liste mit möglichen Aktionen ist im Anhang aufgeführt. Der Kunde bleibt für die klar beauftragten und ausgeführten Aktionen verantwortlich.

Remote Hands werden einfach Ihre Augen und Hände vor Ort sein.

Der Service steht 365 x 24 zur Verfügung. In Lupfig und Schlieren sind Remote Hands jederzeit Vorort.

##### 1.1.2 Smart Hands, SH

Für höher qualifizierte Arbeiten stehen Techniker von GDC bereit. Sie kommen zum Einsatz wenn die Kompetenz der Remote Hands nicht mehr ausreicht. Aufgaben wie strukturierte Fehlersuche, Austausch von klar identifizierbaren Geräten und Komponenten oder der Upgrade von Firmware sind typisch für Smart Hands. Für die Bereitstellung und Garantieabwicklung aller benötigten Materialien wie Ersatzgeräte oder Firmware ist der Kunde zuständig.

Smart Hands stehen 365 x 24 zur Verfügung. Smart Hands sind zu den üblichen Arbeitszeiten in Lupfig Vorort. Für die anderen Standorte und Arbeiten ausserhalb der Arbeitszeit fallen Reisekosten an.



## 1.2 Geplante Einsätze

Mit einer Ankündigung von minimal 5 Tagen beauftragt der Kunde GDC mit der Durchführung von planbaren Tätigkeiten, wie z.B. Rack and Stack. Je nach Kundenwunsch erfolgt die Abrechnung nach Aufwand oder vorgängiger Offerte. Wird vom Kunde keine Offerte einverlangt, wird nach Aufwand verrechnet. Diese planbaren Arbeiten werden üblicherweise zu den Büroarbeitszeiten ausgeführt, können aber auch ausserhalb der Normalarbeitszeit geplant werden.

Die Zeitrapportierung erfolgt in Einheiten von 15 Minuten. Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt monatlich zuzüglich allfälliger Material-/Lizenzkosten.

Eine detailliertere Liste mit möglichen Aktionen ist nachfolgend sowie im Anhang aufgeführt.

## 1.3 Standorte

Remote und Smart Hands werden in allen GDC Datacentern angeboten. Remote Hands sind in Lupfig und Schlieren jederzeit verfügbar. Smart Hands sind zu Bürozeiten immer in Lupfig präsent. Allfällige Reisezeit der Remote Hands zu anderen Standorten zu Bürozeiten sowie alle Reisezeiten der Smart Hands zum Einsatzort gilt als Arbeitszeit.

## 2. Service Level

Für Remote & Smart Hands werden keine Service Level garantiert, die untenstehenden KPI's zeigen die angestrebten und üblicherweise erfüllten Serviceparameter.

### 2.1 Ungeplante Einsätze

Service	Bewertungsstufe	Reaktionszeit*	Interventionszeit *	Messfrequenz & Reporting	Anmerkung
Remote Hands	Kunde mit Remote & Smart Hands Abo haben Priorität 1	30 Minuten	4 Stunden	monatlich	siehe nachfolgende Definition der Reaktionszeit und Prioritäten
	Kunde ohne Remote & Smart Hands Abo- Priorität 2	Best Effort	best effort		
Smart Hands	Kunde mit Remote & Smart Hands Abo haben Priorität 1	30 Minuten	4 Stunden oder nächster Arbeitstag <sup>1)</sup>	monatlich	siehe nachfolgende Definition der Reaktionszeit und Prioritäten
	Kunde ohne Remote & Smart Hands Abo haben Priorität 2	Best Effort	best effort oder nächster Arbeitstag <sup>1)</sup>		

\* Abo-Kunden haben bei Terminkollisionen Vorrang

<sup>1)</sup>wird ausserhalb der Normalarbeitszeit nach einer Remote Hands Aktion oder direkt bei der Ticketeroöffnung beschlossen, dass die Intervention durch Smart Hands ausgeführt werden muss, kann der



Kunde wählen ob Smart Hands umgehend oder erst am nächsten Arbeitstag (tieferer Stundesatz) zum Einsatz kommen soll.

## 2.2 Geplante Einsätze

Service	Bewertungsstufe	Reaktionszeit *	Interventionszeit *	Messfrequenz & Reporting	Anmerkung
Geplante Smart Hands Einsätze	Kunde mit Remote & Smart Hands Abo - Priorität 1	1 Tag	5 Tage	monatlich	siehe nachfolgende Definition der Reaktionszeit und Prioritäten
	Kunde ohne Remote & Smart Hands Abo – Priorität 2	1 Tag	best effort		

\* Abo-Kunden haben bei Terminkollisionen Vorrang

## 2.3 Definitionen der Service Level Begriffe

**Reaktionszeit:** Als Reaktionszeit wird der Zeitraum von der Mitteilung einer Störung oder Serviceanforderung (Telefonat oder E-Mail-Eingang) im Service Desk bis zu dem Zeitpunkt bezeichnet, zu dem ein GDC Support-Mitarbeiter den Auftrag bearbeitet und bestätigt.

**Interventionszeit:** Bezeichnet die Zeit bis ein qualifizierter GDC Mitarbeiter aktiv mit der Problembearbeitung / Durchführung der Service Leistung beginnt. Ergibt die Qualifizierung der Störung/Serviceanforderung, dass eine nachgelagerte Support Funktion des Kunden oder eines externen Servicepartner verantwortlich für die Problembearbeitung / Durchführung der Service Leistung ist, so endet der oben definierte Zeitraum für die Interventionszeit mit der zielgerechten elektronischen Weiterleitung des Service Ticket an die entsprechende nachgelagerte Support Funktion. Durchgeführte Tätigkeiten zur Problembearbeitung / Durchführung werden jederzeit im Service Ticket dokumentiert.

**Priorität:** Die Priorität beschreibt die Bewertungsstufe eines Problems oder einer Serviceanforderung. Kunden mit einem Remote & Smart Hands Servicevertrag haben Priorität.

Für Kunden ohne diesen Servicevertrag wird die Leistung nach „best effort“ erbracht.

## 2.4 Berichterstattung

GDC legt dem Kunden mit Abo monatlich Berichte vor, in denen die GDC Leistung im vorhergehenden Kalendermonat aufgelistet sind.

## 2.5 Verantwortung des Kunden

### 2.5.1 Auftragserteilung und Hardwarelieferung

Der Kunden liefert die nötigen Anweisungen und Dokumentation für ungeplante und geplanten Aufträge. Dazu können gehören Racklayout, Verkabelungspläne, gewünschte Beschriftungen usw. Der Kunde sorgt auch für die rechtzeitige Anlieferung der zu installierenden Geräte bei GDC.



### 2.5.2 Zutritt zum Kundenequipment

Der Kunde ermöglicht dem für den Auftrag benötigten GDC Personal den Zutritt bzw. Zugriff zum Kundenequipment.

### 2.5.3 Erreichbarkeit

Der Kunde hält die Kontaktdaten seiner autorisierten Vertreter korrekt und aktuell. Während ungeplanten Remote Hands oder Smart Hands Einsätzen muss der Kundenvertreter ständig erreichbar sein. Gelingt dem GDC Techniker keine Kontaktaufnahmen mit den Kunden innerhalb einer Stunde (mindestens 3 Versuche) gilt der Einsatz als abgeschlossen.

## 2.6 Verantwortung GDC

Die GDC Remote & Smart Hands sind angehalten mit grösster Sorgfalt und Vorsicht vorzugehen und grundsätzlich den Anweisungen des Kunden zu folgen. Dementsprechend lehnt GDC jegliche Haftung für Betriebsunterbrüche oder Schaden am Kundenequipment ab.

## 3. Abonnemente

Grundsätzlich können alle Kunden 365 x 24 GDC für Remote & Smart Hands Arbeiten per Telefon oder Ticket kontaktieren. Kunden mit Abo geniessen aber einige Vorteile. Remote & Smart Hands Abonnemente gelten für alle Kundeninstallationen bei GDC, also an allen DC Standorten. Mit dem Monats-Abonnement erhalten Sie jederzeit priorisierten Zugriff auf unsere Remote Hands und Smart Hands Leute. Die Anrufpauschale fällt weg – nur die effektive konsumierte Arbeitszeiten wird verrechnet.

## 4. Arbeitsgattungen

### 4.1 Remote Hands und Smart Hands Arbeiten

Untenstehende Tabelle zeigt die möglichen Arbeiten der GDC Remote und Smart Hands. Die Tabelle erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, zeigt jedoch die für ein „lights out Datacenter“ üblichen Arbeiten. Weitere, hier nicht aufgeführte Aufgaben, können vertraglich vereinbart werden. GDC wird jeweils eine der Anforderungen der Aufgabe entsprechende Ressource einsetzen. Verrechnet wird ein Einheitsstundensatz der sich nur durch Normalarbeitszeit und „nicht-Normalarbeitszeit“ (höherer Stundensatz) unterscheidet.

Aufgabedetails	Aufgabenbeschreibung	ungeplant 365 x 24
Austausch von Bandmedien	Aufwand für den Austausch von Bandmedien in unterstützten Backup-Systemen	Remote Hands
Begleitservice	Begleitservice für Kundendiensttechniker ohne Zutrittsberechtigung zum Datacenter	Remote Hands

Aufgabendetails	Aufgabenbeschreibung	ungeplant 365 x 24
Betätigen von Schaltern	Betätigen und Umstellen von Schaltern aller Art	Remote Hands
Einzelne Kabel umstecken	Umstecken von klar beschrifteten Kabeln nach Anweisung des Kunden.	Remote Hands
Empfang Komponenten/Ersatzteile	Eingangsbearbeitung von Ersatzteilen, Aufrüstungskomponenten oder anderen kleinen Hardware- und anderen Geräten.	Remote Hands
Kontrollleuchten	Prüfen von Kontrollleuchten und Anzeigen	Remote Hands
Allgemeine Untersuchung	Aufwand zur Erfassung, Meldung und Ableitung von Grundursachen über den Systemzustand durch Sichtprüfung/Feststellungen oder Protokollprüfungen und zugehörigen Fehlerbehebungsaktivitäten	Smart Hands
Austausch der Stromversorgung	Austausch der Stromversorgungskomponenten an unterstützten Systemen.	Smart Hands
Austausch von Hardwarekomponenten <sup>2)</sup>	Austausch einer Disk, Memorybank Erweiterungsmodulen in unterstützten Systemen. (Garantiehandling ist Sache des Kunden)	Smart Hands
Firmware	Implementierung von Firmware Updates in unterstützten Systemen.	Smart Hands
Installation	Hardware Upgrades Erweiterungen und Installation von Komponenten oder ganzen Geräten.	Smart Hands
Kabel Verbindungskontrolle	Prüfung der physischen Kabelverbindungen (Strom und Daten)	Smart Hands
Komponenten-RMA (Materialrücksendung) <sup>2)</sup>	Garantiebearbeitung für Server und/oder andere Gerätekomponenten und interne Hardware	Smart Hands
Konsoleingaben	Einfache Eingaben auf der Gerätekonsole nach Anweisung des Kunden.	Smart Hands
Neustart / Aus- und Einschalten	Software-Neustart (Hard- oder Soft-Reboot), Prüfung von Power-up Selftest (POST), Windows Ereignisprotokollen und des Servicestatus.	Smart Hands
Lüfterwechsel <sup>2)</sup>	Austausch der Lüfterbaugruppe in unterstützten Systemen.	Smart Hands
Prüfung der Stromverteilungseinheit (PDU)	Durchführung einer Sichtprüfung und Datensammlung der physischen Stromverteilungsausrüstung PDU	Smart Hands

<sup>2)</sup> Unsere Smart Hands sind nicht zertifiziert um unter Garantie stehende Hardware zu reparieren. GDC führt solche Arbeiten im Kundenauftrag zwar aus, ist aber nicht verantwortlich für den allfälligen Verlust des Garantiestatus der reparierten Hardware. Beschaffung oder Lagerhaltung von Geräten und Komponenten ist nicht Sache von GDC.

## 4.2 Planbare Arbeiten

GDC wird jeweils eine der Anforderungen der Aufgabe entsprechende Ressource einsetzen. Verrechnet wird ein Einheitsstundensatz der nur Normalarbeitszeit und „nicht-Normalarbeitszeit“ (höherer Stundensatz) unterscheidet.

Aufgabedetails	Aufgabenbeschreibung
Änderung der Verkabelung	Generelle Anpassung der Verkabelung, Installation, Austausch oder Rückbau von Kabeln aller Art
Auslagerung Bandmedien	Auslagerung (off-siting) von Bandmedien
Beschriftung	Änderungen bzw. Anbringung von Kennzeichnungen an unterstützten Systemen und/oder Kabeln
Datenlöschung <sup>3)</sup>	Sichere Datenlöschung für Disk und Tapes (physische Zerstörung durch Shreddern)
Eingang Sonstiges	Aufgabe zur Erfassung der Eingangsbearbeitung von anderen Grossgeräten, Assets oder Infrastrukturkomponenten.
Hardware-Bestandsprüfung	Aufwand zur Erfassung von Bestandsinformationen über das Vorliegen und den Bestand von unterstützten Systemen.
Rack	Physische Aufnahme eines Geräts in ein Rack bei der Bereitstellung/Migration.
Rückbau	Hardware Rückbau von Komponenten oder ganzen Geräten.
Sichere Entsorgung <sup>3)</sup>	Sichere Entsorgung von Servern, Disk und Netzwerkkomponenten. (shreddern der Komponenten)
Software-Installationen	Software-Installationen von unterstützten Software-Anwendungen oder -Diensten in unterstützten Systemen.
Transport	Transportprozesse für andere Grossgeräte, Assets oder Infrastrukturkomponenten.
Überprüfung der Rack-Stromleistung	Arbeit zur Kontrolle und Dokumentation der Strombelegung und Gerätekabelverteilung in einem Rack.
Vorkonfiguration / Datenerhebung für AM	Erste Server-Bios-Konfiguration, Aufzeichnung des Asset-Tag, der Seriennummer, der Mac-Adresse und Ausfüllen der Server-Geräteleiste oder andere Dokumentation.

<sup>3)</sup> Sichere Datenlöschung und Entsorgung verlangt ein Shreddern von Disk und Servern um auch Daten in den NV-RAMs zu zerstören. Die oben beschriebenen Aufgaben beinhalten die Organisation, Überwachung und Dokumentation des Prozesses. Eine allfällige Zwischenlagerung der Gerätschaften und die Kosten für den Shredder werden nach Aufwand verrechnet.





## 5. Rechtliche Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung ist ein Anhang zu einem bestehenden Hauptvertrag (z.B. Colocation). Alle rechtlichen Bestimmungen aus dem Hauptvertrag haben hier volle Gültigkeit.

Remote & Smart Hands kann 365x24 wie alle anderen Services über unsere Business Support-Nummer +41 44 330 3535 angefordert werden.