



# Leistungsbeschreibung

## Remote & Smart Hands

### Vertragszusatz

26.07.2023

Autoren Product Management Green Datacenter AG

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
1.1	Ungeplante Einsätze	3
1.2	Geplante Einsätze	3
1.3	Standorte	3
<b>2</b>	<b>Service Level</b>	<b>4</b>
2.1	Ungeplante Einsätze	4
2.2	Geplante Einsätze	4
2.3	Definitionen der Service Level Begriffe	5
2.4	Verantwortung des Kunden	5
2.5	Verantwortung GDC	5
<b>3</b>	<b>Abonnemente</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Arbeitsgattungen</b>	<b>6</b>
4.1	Remote Hands- & Smart Hands-Arbeiten ungeplant	6
4.2	Remote Hands- & Smart Hands-Arbeiten planbar	7
4.3	Andere Arbeiten	7
<b>5</b>	<b>Weitere Bestimmungen</b>	<b>7</b>

# 1 Einführung

## **Zusatzservice-Beschreibung Remote & Smart Hands**

Diese Zusatz-Leistungsbeschreibung Remote & Smart Hands ist ein Anhang für bereits bestehende Verträge für Colocation und Flexspace. 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 und Eskalation sind in der Haupt-Leistungsbeschreibung 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 Optionen wie iLO oder DRAC ermöglichen, dass alle notwendigen Aktionen bequem von ausserhalb des Datacenters gemacht werden können. Das Licht kann 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 Intervention vor Ort kann von Ihren eigenen zutrittsberechtigten Technikern gemacht werden oder von unseren Mitarbeitern. Die Zeitrapportierung erfolgt in Einheiten von 15 Minuten.

#### **1.1.1 Remote Hands (RH)**

Die Remote Hands von GDC führen einfache, nicht IT-spezifische und vom Kunden klar verlangte Aktionen zuverlässig aus. 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.

#### **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 Fehlersuche oder der Austausch von klar identifizierbaren Geräten und Komponenten sind typisch für Smart Hands. Für die Bereitstellung und Garantieabwicklung aller benötigten Materialien wie Ersatzgeräte ist der Kunde zuständig. Smart Hands stehen 365 x 24 zur Verfügung.

### **1.2 Geplante Einsätze**

Mit einer Ankündigung via Ticket aus dem Kundenportal mit einem Vorlauf von mindestens 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 Kunden keine Offerte einverlangt, wird nach Aufwand gemäss offiziellem Stundensatz verrechnet. Diese planbaren Arbeiten werden üblicherweise zu den Büroarbeitszeiten ausgeführt, können aber auch ausserhalb dieser geplant werden. Die Zeitrapportierung erfolgt in Einheiten von 15 Minuten. Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt zuzüglich allfälliger Material- und Reisekosten.

Eine detailliertere Liste mit möglichen Aktionen ist nachfolgend aufgeführt.

### **1.3 Standorte**

Remote & Smart Hands werden in allen Green Datacentern angeboten.

Allfällige Reisezeit der Remote & Smart Hands zum Einsatzort gilt als Arbeitszeit.

Remote Hands sind in Dielsdorf, Lupfig und Schlieren vor Ort 365 x 24 verfügbar. Smart Hands sind zu Büroarbeitszeiten in Lupfig präsent.

## 2 Service Level

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

### 2.1 Ungeplante Einsätze

Service	Bewertungsstufe	Reaktionszeit*	Interventionszeit*	Anmerkung
<b>Remote Hands</b>	Kunden mit «Remote & Smart Hands»-Abos haben Priorität 1	30 Minuten	4 Stunden	Siehe nachfolgende Definition der Reaktionszeit und der Prioritäten
	Kunden ohne «Remote & Smart Hands»-Abos haben Priorität 2	Best effort	Best effort	
<b>Smart Hands</b>	Kunden mit «Remote & Smart Hands»-Abos haben Priorität 1	30 Minuten	4 Stunden oder nächster Arbeitstag <sup>1)</sup>	Siehe nachfolgende Definition der Reaktionszeit und der Prioritäten
	Kunden 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 Büroarbeitszeit nach einer Remote Hands Aktion oder direkt bei der Ticketeröffnung beschlossen, dass die Intervention durch Smart Hands ausgeführt werden muss, kann der Kunde wählen, ob Smart Hands umgehend oder erst am nächsten Arbeitstag (tieferer Stundensatz) zum Einsatz kommen sollen.

### 2.2 Geplante Einsätze

Service	Bewertungsstufe	Reaktionszeit*	Interventionszeit*	Anmerkung
<b>Geplante Smart Hands Einsätze</b>	Kunden mit «Remote & Smart Hands»-Abos haben Priorität 1	1 Tag	5 Tage	Siehe nachfolgende Definition der Reaktionszeit und der Prioritäten
	Kunden ohne «Remote & Smart Hands»-Abos haben 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 Ticketeingang) im HelpDesk bis zu dem Zeitpunkt bezeichnet, zu dem ein GDC-Support-Mitarbeiter den Auftrag bearbeitet und bestätigt.

**Interventionszeit:** Sie bezeichnet die Zeit, bis ein qualifizierter GDC-Mitarbeiter aktiv mit der Problembehebung / Durchführung der Service Leistung beginnt. Ergibt die Qualifizierung der Serviceanforderung, dass diese nicht durch Remote & Smart Hands gelöst werden kann, so endet der oben definierte Zeitraum für die Interventionszeit mit der zielgerechten elektronischen Weiterleitung des Service Tickets an die entsprechende nachgelagerte Support Funktion. Durchgeführte Tätigkeiten zur Problembehebung / Durchführung werden jederzeit im Service Ticket dokumentiert.

**Priorität:** Die Priorität beschreibt die Bewertungsstufe eines Problems oder einer Serviceanforderung. Kunden mit einem «Remote & Smart Hands»-Abo haben Priorität. Für Kunden ohne diesen Servicevertrag wird die Leistung nach «best effort» erbracht. Zudem wird dem Kunden pro Task eine Einmalgebühr in Rechnung gestellt.

## 2.4 Verantwortung des Kunden

### 2.4.1 Auftragserteilung und Hardwarelieferung

Der Kunde liefert die nötigen Anweisungen und Dokumentationen für ungeplante und geplanten Aufträge. Dazu gehören z.B. Racklayout, Verkabelungspläne, gewünschte Beschriftungen usw. Der Kunde sorgt auch für die rechtzeitige Anlieferung der zu installierenden Geräte oder Ersatzteile bei GDC, welche zuvor via Ticket aus dem Kundenportal angekündigt werden müssen (Art der Lieferung, Grösse, Gewicht, Lieferant, Warenempfänger, etc).

### 2.4.2 Zutritt zum Kundenequipment

Der Kunde ermöglicht den Remote & Smart Hands den für den Auftrag benötigten Zutritt bzw. Zugriff zum Kundenequipment.

### 2.4.3 Erreichbarkeit

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

## 2.5 Verantwortung GDC

Die 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 für Remote & Smart Hands-Arbeiten GDC per Telefon oder Ticket 365 x 24 kontaktieren. Kunden mit Abo geniessen aber einige Vorteile. Remote & Smart Hands-Abonnemente gelten für alle Kundeninstallationen bei GDC, also an allen Datacenter-Standorten von Green.

Mit dem Monats-Abonnement erhalten Kunden jederzeit priorisierten Zugriff auf unsere Remote & Smart Hands. Die Einmalgebühr fällt weg – nur die effektiv konsumierte Arbeitszeit wird verrechnet.

## 4 Arbeitsgattungen

### 4.1 Remote Hands- & Smart Hands-Arbeiten ungeplant

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. GDC wird jeweils eine der Anforderungen der Aufgabe entsprechende Ressource einsetzen. Verrechnet wird ein Einheitsstundensatz, der sich nur durch Büroarbeitszeit und «nicht Büroarbeitszeit» (höherer Stundensatz) unterscheidet.

Aufgabendetails	Aufgabenbeschreibung	Ungeplant 365 x 24
Begleitservice (max. 1 Stunde), nur im Notfall	Notfall-Begleitservice für Kundendiensttechniker ohne Zutrittsberechtigung zum Datacenter	Remote Hands
Kontrollleuchten	Prüfen von Kontrollleuchten und -anzeigen. Die über diese Prüfung hinausgehenden Arbeiten werden von Smart Hands erbracht.	Remote Hands
Betätigen von Schaltern	Betätigen und umstellen von Schaltern aller Art	Smart Hands
Einzelne Kabel umstecken	Umstecken von klar beschrifteten Kabeln nach Anweisung des Kunden	Smart Hands
Allgemeine Untersuchung	Aufwand zur Erfassung, Meldung und Ableitung von Grundursachen über den Systemzustand durch Sichtprüfungen/Feststellungen 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, von Erweiterungsmodulen oder Lüftern in unterstützten Systemen (Garantiehandling ist Sache des Kunden)	Smart Hands
Kabel Verbindungskontrolle	Prüfung der physischen Kabelverbindungen (Strom und Daten)	Smart Hands
Kontrolle iLO/DRAC	Prüfen der Remote-Konsolenverbindung	Smart Hands
Neustart / Aus- und einschalten	Geräte-Neustart (Hard Reboot), Prüfung von Power-up-Selftest (POST) soweit möglich.	Smart Hands
Prüfung der Stromverteilereinheit (PDU)	Durchführung einer Sichtprüfung und Datensammlung der physischen Stromverteilungsausrüstung PDU	Smart Hands

<sup>2)</sup> Unsere Smart Hands verfügen nicht über die nötige Zertifizierung, 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, Lagerhaltung und Rücksendung von Geräten und Komponenten ist nicht Aufgabe von GDC.

#### 4.2 Remote Hands- & Smart Hands-Arbeiten planbar

GDC wird jeweils eine der Anforderungen der Aufgabe entsprechende Ressource einsetzen. Verrechnet wird ein Einheitsstundensatz, der nur Büroarbeitszeit und «ausserhalb Büroarbeitszeit» (höherer Stundensatz) unterscheidet.

Aufgabendetails	Aufgabenbeschreibung	Geplant
Paket- und Warenannahme	Empfang der Ware (ohne Inhaltsprüfung) und Information des Empfängers, sofern dies anhand der Adressangaben möglich ist	Remote Hands
Installation	Hardware Upgrades, Erweiterungen und Installation von Komponenten oder ganzen Geräten gemäss Vorgabe des Kunden	Smart Hands
Beschriftung	Änderungen bzw. Anbringung von Kennzeichnungen an unterstützten Systemen und / oder Kabeln gemäss Vorgabe des Kunden	Smart Hands
Rückbau / Ausbau	Hardware-Rückbau oder Ausbau von Komponenten oder ganzen Geräten gemäss Vorgabe des Kunden	Smart Hands
Überprüfung der Rack-Stromleistung	Arbeit zur Kontrolle und Dokumentation der Strombelegung und Gerätekabelverteilung in einem Rack gemäss Vorgabe des Kunden	Smart Hands

#### 4.3 Andere Arbeiten

Ist die von Ihnen gewünschte Arbeit oben nicht aufgeführt? Fragen Sie uns bitte an, wir prüfen gerne die Machbarkeit und erstellen Ihnen eine entsprechende Offerte.

## 5 Weitere Bestimmungen

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

Remote & Smart Hands kann 365 x 24 wie alle anderen Services über unser Ticketsystem via Kundenportal oder unsere Business Support-Nummer +41 44 330 35 35 angefordert werden. Bitte kontaktieren Sie uns ausserhalb der Büroarbeitszeiten bevorzugt via Telefon.

Bitte beachten Sie, dass an Nicht-Abonnenten dieses Services pro Aufgabe eine Einmalgebühr verrechnet wird.