



CDN Managed Services

- ✓ Ein Ansprechpartner für Alles
- ✓ Individuelle Lösungen
- ✓ Ihr unabhängiger Partner
- ✓ Erfahrung und Know-how
- ✓ Komplet-Support



Support

- Standard-Paket: Support während der Geschäftszeiten
- Erweitertes und Premium-Paket: 24/7 Support
- E-Mail, Online und Telefon
- First und Second Level Support über Swisscom, Third Level Support über CDN Partner



Reporting

- Automatisiertes monatliches Service Level- und Mengenreporting
- Standard-definierte KPIs (gemäss Dokument SwisscomCDN SLA Definitions) und gegebenenfalls Kunden definierte KPIs



Professionelle Dienstleistungen

- Interner Second-Level-Support und Koordination des Third-Level-Supports durch Partner
- Service Integration, Einarbeitung und PoCs
- IT-Beratung
- Architektur-, Sicherheits- und Leistungsüberprüfungen
- Im monatlichen Stundenkontingent enthalten sind die Wartung und der Support der Liefer- und Sicherheitskonfiguration.
- Nicht genutzte monatliche PS-Stunden werden bis zu einem Maximum von 160 Stunden kumuliert. Alle angesammelten und ungenutzten PS-Stunden verfallen am Ende eines jeden Kalenderjahres und werden nicht auf das nächste Kalenderjahr übertragen.



Sicherheits- und Leistungsbewertungen

- Eine vierteljährliche Servicebewertung für den Leistungs-/Zustellungsdienst und eine vierteljährliche Servicebewertung für den Sicherheitsdienst (abhängig von der Verfügbarkeit solcher CDN-Dienste)
- Die Bewertungen umfassen Übersichten über Konfiguration, Traffic, Leistung und Sicherheitslage



Engagierter Support-Ingenieur / Kontinuierliche Verbesserung

- Pro-aktive CI/CD-Haltung
- Enger Austausch mit DevOps und Engineering des Kunden



Swisscom CDN Managed Support Pakete

Standard

Der Basis-Schutz für Unternehmen mit eigener IT

- Support-Betriebszeit während der Geschäftszeiten
- Support der KPI-Berichterstattung
- 4 Stunden/Monat Professionelle Dienstleistungen inklusive

Advanced

Der Basis-Schutz für Unternehmen mit eigener IT

- 24/7 Support-Betriebszeit
- Inklusive vierteljährlicher Sicherheits- und Leistungsbewertungen sowie Angriffsabwehr und Bericht über die Folgemaassnahmen
- 16 Stunden/Monat Professionelle Dienstleistungen inklusive

Premium

Das Rundum-sorglos Paket für Unternehmen

- 24/7 Support-Betriebszeit
- Inkl. vierteljährlicher Sicherheits- und Leistungsbewertungen sowie Angriffsabwehr und Nachbereitungsbericht
- 32 Stunden/Monat Professionelle Dienstleistungen inklusive
- Dedizierter Support-Ingenieur und mehr....

Definition Geschäftszeiten

Montag-Freitag von 8 bis 17 Uhr - ausser an Feiertagen

Definition von 24/7

24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, einschliesslich Feiertage

Definition von Feiertagen

Wie im Abschnitt "Feiertage" im Dokument Swisscom CDN SLA Definitions definiert

Swisscom behebt (allenfalls unter Beizug von technischen Partnern) allfällige Fehler und Störungen des CDN-Dienstes und stellt die Funktionsfähigkeit des CDN-Dienstes innerhalb der vereinbarten Frist wieder her.

Support Paket	Kategorie	Interventionszeit bei Vorfällen	Zeit zum lösen
Standart	Grosser Vorfall	4 Std.	12 Std.
	Mittlerer Vorfall	8 Std.	16 Std.
	Kleiner Zwischenfall	16 Std.	Bessere Leistung
	Grosser Vorfall	1 Std.	6 Std.
Advanced	Mittlerer Vorfall	4 Std.	12 Std.
	Kleiner Zwischenfall	12 Std.	36 Std.
	Grosser Vorfall	30 Std.	4 Std.
Premium	Mittlerer Vorfall	2 Std.	8 Std.
	Kleiner Zwischenfall	8 Std.	72 Std.



Merkmal	Standart	Advanced	Premium
Unterstützung Betriebszeit	Geschäftszeiten	24/7	24/7
Unterstützung der KPI-Berichterstattung	✓	✓	✓
Professionelle Dienstleistungen während der Geschäftszeiten	✓ (4Std./monatlich)	✓ (6Std./monatlich)	✓ (32Std./monatlich)
Vierteljährliche Sicherheits Bewertungen (1/3 Monate)	-	✓	✓
Vierteljährliche Leistungs Bewertungen (1/3 Monate)	-	✓	✓
Angriffsabwehr und Bericht über Folgemaßnahmen	-	✓	✓
Engagierter Support-Ingenieur	-	-	✓
Sicherheitslage CI	-	-	✓
Erweiterte Leistung und Beschleunigung CI	-	-	✓

