



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) Configuration Service

Code: MS-CONF
Version: 3.1
Gültig ab 01.01.2025

Leistungen des Auftragnehmers

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen des Servicemoduls, welche im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber (AG) und Auftragnehmer (AN) 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.

Configuration Service

Mit dieser Serviceleistung werden Änderungen rasch und gezielt über den Fernzugriff umgesetzt.

Initiale Leistungen	AN	AG
Definieren, Einrichten und Testen des Fernwartungszuganges	R/A	C/I
IST-Stand - Erhebung & Erstellung einer Systemliste	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Konfigurationsänderungen		
Der Auftragnehmer unterstützt per Telefon, E-Mail oder Fernzugriff den Administrator des Auftraggebers bei Standard Konfigurationsänderungen. Als Konfigurationsänderung wird die Adaptierung von Parametern an Systemen oder Systemkomponenten bezeichnet (z.B. Rechte vergeben, Firewall Regeln adaptieren).	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Anforderungsmitteilung zur Leistungserbringung		
Die Anforderungsmitteilung muss alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen (beispielsweise Namen, Nummern, Örtlichkeiten, Ansprechpartner) enthalten, damit der Standard Change ausgelöst und umgesetzt werden kann.	C/I	R/A
Entsprechende Sicherheitsmaßnahmen		
Der Auftraggeber ist für entsprechende Sicherheitsmaßnahmen (z.B. Unterweisungen, Login aktivieren, Datensicherungen) selbst verantwortlich. Diesbezüglich notwendige Maßnahmen erfolgen vor Einsatzbeginn eines Technikers des Auftragnehmer.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Für die Implementierung von Konfigurationsänderungen sind entsprechende Rechte an den Systemen und Produkten des Auftraggebers notwendig. Diese werden vom Auftraggeber bereitgestellt, eingerichtet bzw. beauftragt, bevor der Auftragnehmer die Leistung erbringt.
Tests zur Überprüfung der Funktionen des jeweiligen Systems nach der Konfigurationsänderung erfolgen durch den Auftraggeber.
Bereitstellung von notwendigen System-Dokumentationen und Lizenzen seitens des Auftraggebers.

Nicht enthaltene Leistungen
Installation/De-Installation von Hardware oder Software.
An-, Ab- oder Ummeldungen bei Providern/Partnern oder die Koordination von Providern/Partnern.
Vor Ort Leistungen
Major Upgrades: Aktivierung neuer Funktionen, Benutzerschulungen
Installation von Patches oder Hotfixe
Umsetzung von Projekten

