



Service Level Agreement

(Leistungsbeschreibung)

Frequenzmessung as a Service

Code: FS-FQM

Version: 3.0

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.

Frequenzmessung as a Service

Frequenzmessung as a Service stellt die Plattform für eine professionelle und DSGVO-konforme Verarbeitung von Kundenstrom Daten bereit.

Initiale Leistungen	AN	AG
Aufsetzen der Azure Subscription & Landing Zone	R/A	C/I
Onboarding in die durch den Kunden bereitgestellte Microsoft Azure Umgebung für dieses Service	R/A	C/I
Anlegen des Dashboards und der individuell angefertigten Funktionen	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Bereitstellung Software as a Service		
Die Serviceleistung umfasst die Bereitstellung der FQM notwendigen Funktionen, für den Auftraggeber bzw. dessen Kunden für den Empfang, die Verarbeitung von Sensor-Daten und die Verwaltung der zugehörigen Assets (Sensoren, Gateways oder Geräte) bzw. Objekte (Floors, Stores, Räume) und wird für die jeweilige Bedarfsanforderung des Auftraggebers im Rahmen des Initialprojekts entsprechend konfiguriert. Der Auftragnehmer gewährleistet den gesamten Betrieb und die sichere Verarbeitung der gelieferten Daten.	R/A	C/I
Bereitstellung und Konfiguration der notwendigen Azure Services und Sensorik		
Für die notwendige Sensorik bietet der Auftragnehmer zur bestellten Hardware eine Selbstinstallationsanleitung zur Verfügung. Optional kann ein Vor-Ort Planungsworkshop zur Bestimmung der Anzahl und Position der Sensorik bestellt werden. Die inkludierte Ersteinrichtung umfasst die Konfiguration der Sensoren, Anlegen der Floors und Zonen im FQM System und die Bereitstellung eines Standard-Dashboards. Nachträgliche oder individuelle Anpassungen können optional bestellt werden. Darunter fällt auch die Anbindung von externen APIs und Systemen.	R/A	C/I

Die FQM wird über die Plattform Microsoft Azure in einem Azure Mandanten des Auftraggebers bereitgestellt. Provisionierung und Konfiguration der notwendigen Azure Komponenten wie Azure IoT Hub in der Umgebung des Auftraggebers sind in der Ersteinrichtung inkludiert.		
Behebung von Störungen		
Die vom Auftraggeber gemeldeten oder vom Auftragnehmer erkannten Störungen (Fehler oder Mängel) werden vom Auftragnehmer analysiert, bearbeitet und behoben. Seitens des Auftragnehmers ist ein Monitoring zum proaktiven Alerting eingerichtet. Auftretende Störungen in der Microsoft Azure Plattform werden durch den Auftragnehmer analysiert, aber die Fehlerbehebung liegt nicht im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers. Vom Auftraggeber verursachte Konfigurationsfehler sind nicht im Support enthalten, eine Unterstützung kann jedoch gesondert beim Auftragnehmer beauftragt werden. Hardwarestörungen und gegebenenfalls notwendiger Hardwaretausch werden innerhalb der vom Hersteller gewährten Garantie durch einen Return Merchandise Authorization (RMA) vom Auftragnehmer abgewickelt. Für die Unterstützung des Auftraggebers zur Fehleranalyse des Sensors, Konfigurationsarbeiten und möglicher Datenwiederherstellung ist ein Remote-Zugang für den Auftragnehmer zum Sensor bereitzustellen. Die Datenwiederherstellung kann vom Auftragnehmer nur soweit durchgeführt und garantiert werden, wie diese vom Hersteller bzw. Sensor bereitgestellt wird. Der Auftragnehmer prüft bei Softwarefehlern, ob vom jeweiligen Hersteller bzw. dem Auftragnehmer eigenen Modulen Software Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche den Fehler beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden im System implementiert und es wird geprüft, ob der Fehler behoben ist. Sollte eine sofortige Behebung von Fehlern und Störungen nicht möglich sein, ist der Auftragnehmer bestrebt, mithilfe eines Workarounds die Auswirkungen der Störung zu minimieren. Die Behebung von Störungen des FQM-Services Auftraggeber vor Ort ist nicht inkludiert, kann aber gerne nach Aufwand gegen gesonderte Verrechnung durchgeführt werden.	R/A	C/I
Patches, Hotfixes und Security-Updates		
Der Auftragnehmer führt das Patch-Management für die FQM Applikation durch. Dies beinhaltet Anpassungen an der Architektur und Azure Konfiguration und erforderlichen kritischen Updates von individuellen Komponenten nach den Standardvorgaben des Auftragnehmers. Regelmäßige notwendige Wartungsarbeiten an FQM können zu kleineren Ausfällen führen. Der Auftraggeber wird über Wartungsfenster im Ausmaß von ca. 8 Stunden proaktiv informiert, an denen der Service nicht oder nur sehr eingeschränkt zur Verfügung steht. Vorgehen bei Notfallwartungsmaßnahmen (Ungeplante Wartungsfenster), unter ungeplanten Wartungsfenstern versteht der Auftragnehmer Unterbrechungen von Servicezeiten, die durch Notfallwartungsmaßnahmen hervorgerufen werden. Diese Maßnahmen sind zur Vermeidung von unvorhersehbaren Ausfällen von Services oder Servicekomponenten notwendig. Die Notfallwartungsmaßnahmen werden dem Auftraggeber mitgeteilt und unabhängig von den definierten Wartungsfenstern durchgeführt.	R/A	C/I

Systemsicherheit und DSGVO Konformität		
Der Cloud-Service FQM stellt höchste Priorität auf Systemsicherheit und DSGVO-Konformität. Mechanismen wie Zugriffskontrolle, Datenverschlüsselung und kontinuierliche Überwachung sind integrale Bestandteile des Services, um höchste Standards in Sachen Datenschutz und Sicherheit zu gewährleisten.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Kontrolle der Frequenzmessungsdaten		
Die Kontrolle der Frequenzmessungsdaten obliegt immer dem Auftraggeber. Es ist empfohlen, dass der Auftraggeber eine regelmäßige Kontrolle der Konfigurationen (z.B. Zählstände an Zugängen, Reports) vornimmt.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Der Auftraggeber verfügt über eine aktive Azure Subscription in der die FQM Komponenten (IOT Hub, Azure Functions, etc.) innerhalb einer Azure Resource Group betrieben werden können (empfohlen werden Azure Regionen in Westeuropa). Ist eine solche nicht vorhanden, wird diese im Zuge der Ersteinrichtung über das Microsoft CSP Programm vom Auftragnehmer bereitgestellt.
Der Auftraggeber verfügt über eine entsprechende Internetanbindung, um das Service zu nutzen. Die Internetanbindung und die Internetverbindung ist nicht Teil dieses Service und liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers.
Die Unterstützung durch den Auftragnehmer bei der Analyse von Fehlermeldungen sowie das Treffen von notwendigen Maßnahmen erfolgt nach Aufwand, welcher gesondert zum gültigen Stundensatz verrechnet wird.
Optional kann ausgehend vom Basisaufbau der Lösung noch zusätzliche Drittsysteme angebunden werden oder auch das Dashboard individuell angepasst werden. Voraussetzung sind die technischen Voraussetzungen beim Auftraggeber vor Ort. Dieses Service und eventuell notwendige Komponenten werden dem Auftraggeber nach tatsächlichem Aufwand gesondert in Rechnung gestellt.
Bei Ende des Vertragsverhältnisses verbleiben die Daten des Auftraggebers in der Umgebung des Auftraggebers. Eine Löschung kann bei Bedarf innerhalb eines Monats gegen Verrechnung beim Auftragnehmer beauftragt werden. Auf Wunsch können vor der Löschung die bestehenden Daten des Auftraggebers kostenpflichtig auf Medien kopiert und übergeben werden.

Nicht enthaltene Leistungen
Installation der Sensorik (Self-Installation)
Vor-Ort Support, bei Bedarf wird der Einsatz gesondert verrechnet nach aktuell gültigen Stundensatz
Wartung und Störungsbehebung der Azure Infrastruktur

Wartung und Störungsbehebung der Internet Anbindung
Informationen über Wartungsarbeiten an der Azure Infrastruktur durch Microsoft
Konfigurationsarbeiten der Auftraggeber-Firewall für die Anbindung
Konfigurationsarbeiten der Netzwerk Infrastruktur für die Anbindung
Einrichten von individuellen Funktionalitäten (Features)
Export von Medien/Backup-Bändern
Auftraggeber-seitige Arbeiten (Wartungen, Firmware update, Konfigurationen...)
Einbinden von zusätzlichen Applikationen oder Konfigurationsänderungen nach erstmaliger Einrichtung

