



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) **Monitoring as a Service**

Code: MS-MON

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.

Monitoring as a Service

Sorgt in Verbindung mit Care Services für eine proaktive Überwachung von Systemen bzw. Systemkomponenten.

Initiale Leistungen	AN	AG
Installieren des Monitoring-Systems beim Auftraggeber	R/A	C/I
Integrieren des vor Ort Monitoring-Systems in das zentrale Service Management System des Auftragnehmers	R/A	C/I
Anbinden des Monitoring-Systems an die zu überwachenden Komponenten inklusive zuordnen der Messpunkte	R/A	C/I
Zuordnen der Systeme, Systemkomponenten und Services des Auftraggebers zu den Messpunkten im Service Management System des Auftragnehmers	R/A	C/I
Klassifizieren der Dringlichkeit, Auswirkung und Security-Relevanz	R/A	C/I
Definieren der E-Mail Adresse für die Benachrichtigung des Auftraggebers	R/A	C/I
Einrichten von 2 User Accounts für den Zugriff des Auftraggebers auf das Monitoring System inkl. Remote-Schulung für einen Administrator im Umfang von 2 Stunden	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Regelmäßiges Überwachen von Systemen, Systemkomponenten und Services		
Das Monitoring System ist lokal an einem zentralen Standort des Auftraggebers installiert und überwacht die mit dem Auftraggeber vereinbarten Systemkomponenten und Services mittels der auf Basis der Monitoring Standards des Auftragnehmers ausgewählten Messpunkte. Die automatische Überwachung erfolgt durch periodisches Abfragen der Messpunkte.	R/A	C/I
Regelmäßiges Aufzeichnen von Messdaten und Ereignissen		

Das Monitoring System zeichnet laufend Daten zu einzelnen Status der überwachten Komponenten und Services auf. Für Auswertungen erfolgt die Datenspeicherung für die Dauer von ca. 15 Monaten, abhängig von der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Infrastruktur. Von der Fernzugriffssoftware werden, wenn notwendig, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt.	R/A	C/I
Messpunkte		
Im System werden Standard-Messpunkte je Service oder Systemkomponente verwendet.	R/A	C/I
Behebung von Störungen des Monitoring Systems		
Die vom Auftraggeber gemeldeten Störungen (Fehler oder Mängel am Monitoring System) werden vom Auftragnehmer analysiert, bearbeitet und behoben. Der Auftragnehmer führt im Rahmen des Servicemoduls die Sicherung des Systems durch und wird im Fehlerfall jene Daten wiederherstellen, welche einen bis zu einem Kalendertag alten Datenbestand enthalten können.	R/A	C/I
Übermittlung und Quittierung von Ereignissen im Monitoring System		
Gilt für die im Angebot mit „Templates Care Services“ gekennzeichneten Monitoring Templates: Das Monitoring System im Netzwerk des Auftraggebers übermittelt die Ereignisse an das zentrale Monitoring System im Datacenter des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer prüft die Auslöser, bewertet und quittiert im Monitoring System die Ereignisse. Das Monitoring System unterscheidet folgende Ereignistypen: • Information – Statusänderungen, Vorkommnisse oder Änderungen an Umgebungsbedingungen ohne unmittelbaren Handlungsbedarf. • Warnung – Messwerte die zeigen, dass betriebs- oder sicherheitsrelevante Grenzwerte bald erreicht werden. Der Auftragnehmer beobachtet und koordiniert geeignete Maßnahmen, wenn diese Tendenz aufrecht bleibt. • Ausfall/Mangel – Der betriebliche Zustand eines Service, Systems oder einer Systemkomponente ist nicht mehr gegeben.	R/A	C/I
Ereignisse verifizieren und erste Analysen durchführen		
Gilt für die im Angebot mit „Templates Care Services“ gekennzeichneten Monitoring Templates: Der Auftragnehmer analysiert, ob eine Korrelation zwischen Ereignissen besteht und welchen Umfang bzw. welche Ursache diese haben. Dies erfolgt auf Basis der im Monitoring dargestellten Services mit ihren Hierarchien oder topografischen Darstellungen. Treten mehrere Ereignisse zeitnah auf wird analysiert, welches Ereignis den zentralen Auslöser darstellt. Es wird untersucht, ob eine oder mehrere Störungen vorliegen. Bei Warnungen oder Ausfällen prüft der Auftragnehmer, ob bereits ein Ticket vorhanden ist und ob andere Störungs- oder Änderungseinsätze diese Ereignisse ausgelöst haben. Im zweiten Fall wird ein Ticket eröffnet.	R/A	C/I

Überprüfen der Betriebsbereitschaft nach Ereignissen		
Gilt für die im Angebot mit „Templates Care Services“ gekennzeichneten Monitoring Templates: Nach durchgeführten Maßnahmen wird die Betriebsbereitschaft der überwachten Systeme und Services im Monitoring System geprüft. Werden nicht alle Ereignisse von Systemen automatisiert zurückgesetzt, erfolgt dies manuell.	R/A	C/I
Berücksichtigen von Wartungseinsätzen an überwachten Systemen		
Gilt für die im Angebot mit „Templates Care Services“ gekennzeichneten Monitoring Templates: Vor Beginn von Wartungseinsätzen deaktiviert der Auftragnehmer die Überwachung der betroffenen Services, Systeme oder Systemkomponenten für die geplante Dauer. Für über den geplanten Zeitraum hinausgehende Wartungseinsätze verlängert der Auftragnehmer die Dauer der Deaktivierung. Bei Ende des Wartungseinsatzes wird die ordnungsgemäße Funktion der Messpunkte überprüft und die Alarmierung für die betroffenen Elemente wieder aktiviert. Diese Vorgehensweise erfolgt auch bei Einsätzen in Notfällen (Emergency Cases).	R/A	C/I
Übermitteln von Daten zu Ereignissen an den Auftraggeber		
Für die im Angebot mit „Templates Benachrichtigung Auftraggeber“ gekennzeichneten Monitoring Templates, übermittelt das Monitoring System die Ereignisse an die definierte E-Mail Adresse des Auftraggebers.	R/A	C/I
Zugriff des Auftraggebers auf das Monitoring System		
Dem Auftraggeber wird lesender Zugriff auf das lokal installierte Monitoring System zur Verfügung gestellt.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Informationen über Einsätze an überwachten Systemen		
Bekanntgabe von Arbeitsbeginn und Ende bei Einsätzen, die überwachte Systeme oder Services betreffen.	C/I	R/A
Informationen für Übertragung der Ereignisse		
Bereitstellung aller für die Übertragung der Ereignisse an das zentrale Monitoring System notwendigen technischen Voraussetzungen.	C/I	R/A
Information über Systemeinschränkungen an überwachten Systemen		
Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer über Monitoring relevante Systemänderungen (Reduktionen, Erweiterungen, technischen Konfigurationsänderungen, etc.), welche vom Auftraggeber oder seinen Partnern an überwachten Systemen oder Services durchgeführt	C/I	R/A

werden. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer für die erforderlichen Änderungen gesondert beauftragen.		
--	--	--

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Der Auftraggeber stellt für das Monitoring System einen virtuellen Server (bei redundanter Lösung 2 Stück) zur Verfügung. Der Server muss folgende Mindestanforderung erfüllen: 8 CPU Cores, 16GB RAM, 160 GB HDD
Das Monitoring System ist in das Netzwerk des Auftraggebers eingebunden. Erforderliche Protokolle wie z.B. NETFLOW oder SNMP im Netzwerk des Auftraggebers sowie der Zugriff (z.B. über Firewalls) auf die zu überwachenden Komponenten und Systeme müssen erlaubt bzw. möglich sein.
Auf dem Monitoring System darf keine zusätzliche Software installiert oder betrieben werden
Führt das Event Management des Auftragnehmer als auch für Systeme oder Services des Auftraggebers oder dessen Partner durch, so müssen alle Einsätze zeitgerecht vor Beginn und bei Abschluss der Arbeiten beim Auftragnehmer gemeldet werden.

Nicht enthaltene Leistungen
Leistungen zur Koordination oder Einbindung von Partnern oder Subfirmen des Auftraggebers
Konfigurationsänderungen im Monitoring System
Physische oder mechanische Erweiterungen oder Änderungen am System
Software Entwicklungen oder Anpassungen
Erstellung von Software Paketen für Deployment Systeme
Die Einrichtung, das Entfernen oder das Konfigurieren von Messpunkten

