



Service Level Agreement

(Leistungsbeschreibung)

Service Support Management

Code: MS-SSPM

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.

Service Support Management

Das Service Support Management ist die übergeordnete Ansprechstelle zu Themen, welche die Leistungen der im Service Level definierten Servicemodule des Auftragnehmers betreffen.

Initiale Leistungen	AN	AG
Terminserie der Besprechungen mit dem Auftraggeber abstimmen und aussenden	R/A	C/I
Prozess für die Abstimmung der Wartungsfenster mit dem Auftraggeber aufsetzen	R/A	C/I
Erstellung des Servicehandbuches und abstimmen der Inhalte gemeinsam mit dem Auftraggeber und Bereitstellung auf einer gemeinsamen Dokumentenablage	R/A	C/I
Einrichten und Konfigurieren der Serviceberichte im Service Management System des Auftragnehmers	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Planen und abhalten von Besprechungen		
Das Service Support Management des Auftragnehmers organisiert und führt regelmäßig die vereinbarten Besprechungen mit dem Auftraggeber innerhalb der Normalarbeitszeit durch (gemäß Kapitel „Vereinbarte Verbrauchseinheiten“), diese werden standardmäßig remote abgehalten, sofern nicht anders vereinbart. Inhalt der Besprechungen sind zum Beispiel Erkenntnisse die aus den Serviceleistungen des Auftragnehmers gewonnen werden, organisatorische Verbesserungsvorschläge oder planerische Aktivitäten und Maßnahmen.	R/A	C/I
Ansprechpartner bei Prozessänderungen der Serviceleistungen		
Der Auftraggeber informiert das Service Support Management des Auftragnehmers über Themen, die die Serviceleistungen betreffen, wie z.B. Zutrittsregelungen, Zuständigkeiten oder Kontaktdaten von Ansprechpartnern. Das Service Support Management des Auftragnehmers leitet diese Informationen innerhalb des Auftragnehmers an die zuständigen Stellen zur Bearbeitung weiter. Das Service Support Management des Auftragnehmers informiert den Auftraggeber über wesentliche den Leistungsgegenstand betreffende Themen (wie z. B. Änderungen beim	R/A	C/I

Fernwartungszugang). Der Auftraggeber wird die gegebenenfalls dafür erforderlichen Rahmenbedingungen intern schaffen. Der Auftraggeber informiert das Service Support Management über geplante Änderungen die einen Einfluss auf die vom Auftragnehmer betreuten Systeme bzw. Systemkomponenten haben, oder in einem direkten Abhängigkeitsverhältnis zu diesen stehen.		
Eskalationen zur laufenden Serviceerbringung		
Störungen, die Geschäftsprozesse des Auftraggebers maßgeblich gefährden und durch die Serviceleistungen des Auftragnehmers nicht behoben werden können und im Bereich des Auftragnehmers liegen, werden in erster Stufe durch den Auftraggeber an das Kundendienst-Center des Auftragnehmers eskaliert. Als nächste Eskalationsstufe, bei Störungen mit der Klassifizierung Auswirkung und Dringlichkeit = High, steht das Service Support Management des Auftragnehmers während der vereinbarten Servicezeit zur Verfügung. Dieses hat die Aufgabe die Eskalation zu managen und die Störungen einer Lösung zuzuführen, sofern diese in der Einfluss-Sphäre des Auftragnehmers liegt und jene Leistungen der im Service Level definierten Servicemodule und der jeweiligen Service- und Systemaufstellung betrifft.	R/A	C/I
Wartungsfenster verwalten und Wartungseinsätze koordinieren		
Für die vom Auftragnehmer betreuten Systeme und Systemkomponenten werden bei proaktiven Servicemodulen Wartungsfenster vorab vereinbart und vom Service Support Management in den Systemen eingerichtet und an die betroffenen Personen kommuniziert. Auch bei vom Auftraggeber betreuten Systemen, die eine Abhängigkeit zu den Auftragnehmer Services haben, meldet der Auftraggeber die entsprechenden Wartungsfenster beim Service Support Management ein. Wartungsfenster sind jene Zeiträume, wo Wartungseinsätze erfolgen können, ohne den Betrieb des Auftraggebers zu beeinflussen oder zu gefährden. Wartungsfenster müssen nicht zwingend genutzt werden. Ein Wartungsfenster kann für mehrere Wartungseinsätze genutzt werden. Die Wartungseinsätze werden vom Service Support Management entsprechend der Abhängigkeiten und Risiken innerhalb eines Wartungsfensters gereiht und mit entsprechenden Reservezeiten (für eventuell notwendige Wiederherstellungen des Status Quo vor dem Wartungsfenster) versehen. Wartungseinsätze werden vom Service Support Management in Abstimmung mit dem Auftraggeber freigegeben. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Voraussetzungen für einen Wartungseinsatz während der vereinbarten Wartungsfenster gegeben sind.	R/A	C/I
Aktualisierung des Servicehandbuches		
Der Auftragnehmer führt ein Handbuch zur laufenden Leistungserbringung, welches z.B. die operativen Prozesse, Details, Anweisungen oder Kontaktdaten der Ansprechpartner enthält. In diesem Handbuch werden alle Details zur Leistungserbringung auf Basis dieses Service Level Agreements dokumentiert und jene Vereinbarungen festgehalten, die zur Serviceerbringung erforderlich sind und sich während der Vertragslaufzeit ändern können (z.B. Ansprechpersonen).	R/A	C/I

Das Handbuch wird durch den Auftragnehmer gepflegt und neue Versionen auf einer gemeinsamen Dokumentenablagen dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.											
Erstellen von Serviceberichten											
Der Auftragnehmer erstellt regelmäßig die in der Tabelle angeführten Standard Incident bzw. Change Serviceberichte mit den verfügbaren Daten aus dem Datawarehouse des Auftragnehmers zu den erbrachten Leistungen und betreuten Systemen als Kontrolle der Services. Die Berichte werden in Microsoft Excel Format erstellt und diese in den geplanten Meetings gemeinsam besprochen. Für den Fall, dass die Berichtsperiode kürzer als die Meetingperiode ist, werden die Reports in den geplanten Meetings zusammengefasst. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code</th> <th>Titel</th> <th>Beschreibung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[K_INM-SLEZW_DE</td> <td>SLA-Einhaltung der Zielwerte</td> <td>Incidents nach Dienstleistungsarten, Servicezielen und Zielwerten</td> </tr> <tr> <td>[K_CHM-SLEZW_DE</td> <td>SLA-Einhaltung der Zielwerte</td> <td>Standard Changes, Servicezielen und Zielwerten</td> </tr> </tbody> </table>	Code	Titel	Beschreibung	[K_INM-SLEZW_DE	SLA-Einhaltung der Zielwerte	Incidents nach Dienstleistungsarten, Servicezielen und Zielwerten	[K_CHM-SLEZW_DE	SLA-Einhaltung der Zielwerte	Standard Changes, Servicezielen und Zielwerten	R/A	C/I
Code	Titel	Beschreibung									
[K_INM-SLEZW_DE	SLA-Einhaltung der Zielwerte	Incidents nach Dienstleistungsarten, Servicezielen und Zielwerten									
[K_CHM-SLEZW_DE	SLA-Einhaltung der Zielwerte	Standard Changes, Servicezielen und Zielwerten									

Nicht enthaltene Leistungen

Eskalationen bei Störungen über das Service Support Management, die nur einzelne Enduser oder Endgeräte betreffen

