



Service Level Agreement

(Leistungsbeschreibung)

CANCOM Assistant local

Code: CAL

Version: 3.0

Gültig ab 01.11.2025

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.

CANCOM Assistant local

CANCOM Assistant local ist eine schlüsselfertige Plattform zur lokalen Nutzung Sprachmodelle sogenannte Large Language Models (LLM) in Unternehmen.

Die Lösung vereint leistungsstarke GPU-Hardware, optimierte Software für LLM-Inference und umfassende Services – vollständig betreibbar innerhalb der eigenen IT-Infrastruktur, ganz ohne Cloud-Abhängigkeit.

Initiale Leistungen	AN	AG
Bereitstellung der Hardware auf Basis der gewählten Pakete	R/A	C/I
Bereitstellung / Konfiguration der Hardware in der Auftraggeber Umgebung	R/A	C/I
Basis Installation des CANCOM Assistant local auf vom Auftraggeber bereitgestellter Hardware	R/A	C/I
Durchführen der Basis Konfiguration des CANCOM Assistant local	R/A	C/I
Einrichtung der Authentifizierung zum Service CANCOM Assistant local	R/A	C/I
Durchführung von Individuellen Anpassungen/Erweiterungen lt. Angebot	R/A	C/I
Definieren, Einrichten und Testen des Fernwartungszuganges	R/A	C/I
Inbetriebnahme des CANCOM Assistant local gemeinsam mit dem Auftraggeber	R/A	C/I
Schulung für Administratoren, Übergabe Dokumentation	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Bereitstellung des CANCOM Assistant local Nutzungsrecht		
Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber für die gesamte Laufzeit des Service das nicht-ausschließliche, nicht übertragbare Nutzungsrecht am Service „CANCOM Assistant local“ zur Verfügung. Der Service umfasst die betriebsfertige Bereitstellung und den fortlaufenden Betrieb einer lokalen KI-Assistenzplattform (On-Premises) auf dedizierten GPU-Servern. Hierzu zählen insbesondere Patches, Hotfixes und Security-Updates sowie ein nach definierten Servicezeiten erreichbarer Support. Alle Verarbeitungen erfolgen innerhalb der Infrastruktur des Auftraggebers; eine Datenübertragung an Dritte findet ohne ausdrückliche Beauftragung nicht statt.	R/A	C/I
Durchführen der Analyse, Diagnose und Beheben von Störungen per Fernzugriff		
Das Remote Service umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den Standardvorgaben des Auftragnehmer für Fernzugriff gegeben sind, folgende Leistungen: <ul style="list-style-type: none"> • Die Analyse von Störungen per Fernzugriff • Die Diagnose von Systemen und Systemkomponenten per Fernzugriff 	R/A	C/I

<ul style="list-style-type: none"> Die Behebung von Störungen per Fernzugriff <p>Über die Fernzugriffssoftware werden, soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt. Störungen werden, wenn technisch möglich, im Rahmen des Fernzugriffes behoben.</p>		
Durchführen von Software-Updates im Rahmen der Störungsbehebung		
<p>Der Auftragnehmer prüft bei Störungen, ob vom jeweiligen Hersteller der eingesetzten 3rd Party Software auf die der CANCOM Assistant local aussetzt Software-Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche die Störung beheben.</p> <p>Reproduzierbare, den Betrieb des Auftraggebers beeinträchtigende Störungen, für die vom Hersteller noch keine Lösungen vorhanden sind, werden von Auftragnehmer an den Hersteller gemeldet.</p> <p>Sofern für die aktuell implementierte Softwareversion vom Hersteller kein Support bzw. keine Software Updates bereitgestellt werden, erfolgt eine Störungsbehebung nur insofern, als diese mit den für den Auftragnehmer vorhandenen Möglichkeiten (z.B. Workaround, Installation vorhandener Updates) durchführbar ist.</p>	R/A	C/I
Wartungsfenster verwalten		
<p>Für das vom Auftragnehmer dem Auftraggeber zu Verfügung gestellten Service werden Wartungsfenster vorab vereinbart. Wartungsfenster müssen nicht zwingend genutzt werden. Die definierten Wartungsfenster werden vom Auftragnehmer verwaltet, in den Systemen eingerichtet und an die betroffenen Personen publiziert.</p> <p>Ein Wartungsfenster kann für mehrere Wartungseinsätze genutzt werden. Die Wartungseinsätze werden vom Auftragnehmer entsprechend den Abhängigkeiten und Risiken innerhalb eines Wartungsfensters gereiht und mit entsprechenden Reservezeiten versehen.</p> <p>Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Voraussetzungen für einen Wartungseinsatz, während der vereinbarten Wartungsfenster gegeben sind.</p>	R/A	C/I
Regelmäßige Durchführung von Patches, Hotfixes und Security-Updates		
<p>Der Auftragnehmer führt regelmäßig, sofern für die Umgebung notwendig zB Security Critical Patches und Hotfixes in Abstimmung mit dem Auftraggeber Systemupdates durch. Die Entscheidung, ob Systemupdates notwendig sind, obliegt dem Auftragnehmer. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Voraussetzungen für ein Systemupdate gegeben sind. Die Implementierung neuer Features sind gesondert zu beauftragen.</p>	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
1st Level Support Aufgaben des Auftraggebers		
<p>Damit der Auftragnehmer entsprechend effizient unterstützen kann, führt der 1st Level Support des Auftraggebers bereits folgende Tätigkeiten zur Feststellung von Systemfehlern im Vorfeld durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aufnahme des Ansprechpartners (Benutzernamens), der Nebenstellen/Mobilnummern, des Ortes und der Qualitätsminderung bzw. Fehlfunktion. Erfassen der Störungsauswirkung oder des Änderungsumfangs. Wie viele User sind betroffen, wo tritt der Fehler noch auf? Feststellung der betroffenen Services oder Geschäftsprozesse. Erfassung der Fehlerhäufigkeit. Wie oft ist das Fehlerbild (oder Fehler) schon an dieser HW, SW etc. oder an anderer Position aufgetreten? Klassifizierung der Supportmeldung. 	C/I	R/A

<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung auf Bedienungsfehler. • Prüfung auf HW Defekte. Sind optische oder mechanische Mängel vorhanden? • Tests zur Überprüfung der Infrastruktur. Sind die notwendigen Infrastrukturkomponenten wie Strom, Netzwerkanschluss, Provider Anschluss/Service aktiv, HW-Verbindungen, Stecker etc. verfügbar und korrekt ausgeführt? • Prüfen der Netzwerkanbindung (beispielsweise ist die Funktion des Datennetzwerkes mit einem Ping auf die IP-Adresse oder den Host Namen zu prüfen). • Feedback und Rückfragen an den Anwender oder an den Partner koordinieren oder selbst durchführen. • Bereitstellen von Berichten oder Detaildaten, welche der Auftragnehmer zur Fehleranalyse oder zur Durchführung der Beratung benötigt. 		
--	--	--

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Es gelten die Funktionen bzw. Einschränkungen der aktuell eingesetzten Version der Software CANCOM Assistant local. Details sind unter folgendem LINK zu finden
Regelmäßige notwendige Wartungsarbeiten an der Infrastruktur können zu kleineren Ausfällen führen. Der Auftraggeber wird über quartalsmäßige Wartungsfenster im Ausmaß von ca. 8 Stunden proaktiv informiert, an denen das Service nicht oder nur sehr eingeschränkt zur Verfügung steht.
Die Bereitstellung eines Fernwartungszugangs für die gesamte Vertragslaufzeit.
Die System Voraussetzungen zur Service Erbringung durch den Auftragnehmer wie z.B. FW/Ports, Software/Agenten, Zugriffe, Monitoring,... werden vor dem Service Onboarding gemeinsam mit dem Auftraggeber definiert und dem Auftraggeber zu Verfügung gestellt.
CANCOM Assistent local benötigt einen Zugang zum Internet um die Bereitstellung von Patches, Hotfixes und Security-Updates sicherstellen zu können.
Gemeinesam mit dem Auftraggeber werden Benutzer des Auftragnehmer definiert und dokumentiert die einen Administrator Zugang zum bereitgestellten CANCOM Assistant local benötigen. Bei Veränderungen der Benutzer welche einen Administrator Zugang unter der Vertragslaufzeit benötigen, wird der Auftraggeber durch den Auftragnehmer informiert.

Nicht enthaltene Leistungen
Konfigurationsarbeiten der Auftraggeber-Firewall für die Anbindung
Change Requests werden auf Basis detaillierten Anforderungen des Auftraggebers nach tatsächlichem Aufwand zum gültigen Stundensatz verrechnet.
Aufwände für Support-Unterstützung für das Restore von veränderten oder gelöschten Daten durch den Auftragnehmer werden nach tatsächlichem Aufwand zum gültigen Stundensatz gesondert verrechnet.
Dedizierte Datenleitungen (WAN-Anbindungen) vom und zum Auftraggeber
Einrichten von neuen Funktionalitäten
Anfertigen von Security-Berichten
Reports mit sicherheitsrelevanten Informationen aus den Logs
Auswertung der Netzwerkumgebung und Analyse der Applikationsperformance (End-to-End-Monitoring)
Auftraggeberseitige Arbeiten (Wartungen, Firmware update, Konfigurationen...)
Anbindung ans EntraID/lokales AD

