



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) **Cisco EA Support Service**

Code: MS-CEAM
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.

Cisco EA Support Service

Die Serviceleistung umfasst die Pflege des Cisco Smart Software Licensing Portals bzw. des Enterprise Agreement Workspace (EAWS) Portals des Auftraggebers. Dabei wird der Auftraggeber hinsichtlich dieser Tätigkeiten unterstützt.

Initiale Leistungen	AN	AG
EA-Implementierung bei Abschluss des EAs	R/A	C/I
Initiale Lizenzbereinigung (Brownfield-Migration)	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Smart-Account-Pflege (Smart Software Licensing & EA Workspace)		
Der Auftragnehmer führt in regelmäßigen Abständen Reviews des Smart Accounts des Auftraggebers durch und bereitet allfällige Major & Minor Alerts auf. Darüber hinaus werden notwendige Maßnahmen gesetzt (bspw. durch die Generierung und Provisionierung neuer Lizenzen), um die License Compliance des Auftraggebers sicherzustellen.	R/A	C/I
Meetings quartalsweise (Consumption-Reports, Features)		
Der Auftragnehmer organisiert und führt regelmäßige Besprechungen mit dem Auftraggeber durch. Inhalte der Abstimmungsmeetings sind Erkenntnisse, die aus dieser Serviceleistung gewonnen werden können, wie bspw. Verbesserungsvorschläge und Möglichkeiten zur Kostenoptimierung sowie planerische Aktivitäten und Maßnahmen.	R/A	C/I
True Forward Event Vorbereitungen		
Diese finden zum jeweiligen Zeitpunkt des True Forward Events statt. Der Auftragnehmer bereitet die zu erwartenden Kosten für etwaige Licence-Overconsumptions und/oder neu zum EA hinzugefügte Suites/Solutions auf und führt in Abstimmung mit dem Auftraggeber etwaige Value Shifts durch. Darüber hinaus ist die Abstimmung und Anpassung der True Forward Reports inkl. notwendigem Case-Handling mit dem Hersteller im Leistungsumfang inkludiert.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Bereitstellung der benötigten Informationen		
Bereitstellung der Zugangsdaten und erforderlichen Berechtigungen zum Cisco Smart Licensing Portal und EAWS des Auftraggebers.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Ermächtigung des Auftragnehmers und deren relevanten Usern zur Durchführung von Tätigkeiten in den relevanten Systemen wie EA Workspace und Cisco Smart Account im Zusammenhang mit dem abgeschlossenen Cisco EA.
Rechtzeitige Bereitstellung benötigter Informationen zum Enterprise Agreement (z.B. Anzahl von Usern, Anzahl von aktiv im Produktivbetrieb eingesetzten Devices, Virtual Accounts, zukünftige Projektvorhaben, Informationen zu durchgeführten Beschaffungen relevanter Hard- und Software, ...).
Aktive Mitwirkung bei den Tätigkeiten betreffend EA Workspace und Cisco Smart Account.
Die bei Abschluss des Cisco Enterprise Agreements angebotene Serviceleistung der EA Implementierung muss seitens des Auftraggebers in Anspruch genommen werden.

Nicht enthaltene Leistungen
Cisco EA bzw. Lizenzen

