



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) Software Patch Service

Code: MS-PATCH
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.

Software Patch Service

Die vom Auftragnehmer periodisch durchgeführten System Updates sind Basis für die Verfügbarkeit und Betriebssicherheit der Auftraggeber Systeme.

Initiale Leistungen	AN	AG
Festlegen, Einrichten und Testen des Fernwartungszuganges zu den Systemen des Auftraggebers	R/A	C/I
Erstellen der Release Policy und abstimmen mit dem Auftraggeber	R/A	C/I
Change Advisory Board (CAB) je Service/System definieren und mit dem Auftraggeber festlegen	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Überprüfung der Verfügbarkeit neuer Softwarepakete		
Der Auftragnehmer prüft vor dem Zeitpunkt der vereinbarten Rollout-Läufe, ob neue, vom Hersteller freigegebene Softwarepakete vorhanden sind und prüft die vorhandene Herstellerdokumentation zu diesen Software Paketen (Abhängigkeiten, behobene Fehler, Herstellervorgaben und Rahmenbedingungen, Implementationshinweise). Ist ein Softwarepaket nicht kompatibel mit anderen Produkten des Auftraggebers oder betrifft es nicht relevante Funktionen oder nicht installierte Systemteile, wird die Installation ausgesetzt oder nicht durchgeführt.	R/A	C/I
Information über verfügbare Softwarepakete an den Auftraggeber		
Sind Softwarepakete für die Systeme des Auftraggebers beim Hersteller verfügbar, so wird einer definierten Kontaktperson des Auftraggebers eine elektronische Information über die Software Pakete übermittelt. Diese Informationen ermöglichen dem Auftraggeber eine Entscheidung, ob die Softwarepakete zu installieren sind oder eine Installation nicht möglich ist. Im Falle der Umsetzung wird ein Change Ticket eröffnet.	R/A	C/I
Release Policy aktualisieren und verteilen		
Die mit dem Auftraggeber gemeinsam definierte Release Policy wird über die Dauer des Vertragsverhältnisses aktualisiert und nach jeder Änderung in der aktuellen Version verteilt. Dieses Dokument regelt z.B. die Software-Verteilungsmethoden, Paket Bildung, die Verwaltung	R/A	C/I

und Ablagen von Softwareprodukten (Software Library) oder die produktbezogenen Bedingungen.		
Wartungsfenster verwalten		
Für die vom Auftragnehmer betreuten Systeme und Systemkomponenten werden Wartungsfenster vorab vereinbart. Wartungsfenster müssen nicht zwingend genutzt werden. Die definierten Wartungsfenster werden vom Operation Management verwaltet, in den Systemen eingerichtet und an die betroffenen Personen publiziert. 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. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Voraussetzungen für einen Wartungseinsatz, während der vereinbarten Wartungsfenster gegeben sind.	R/A	C/I
Patch Service		
Der Auftragnehmer installiert Softwarepakete, welche keine Betriebsunterbrechung erfordern oder vom Auftragnehmer als unkritisch eingeschätzt werden, direkt an den Systemen des Auftraggebers. Typisches Beispiel solcher Softwarepakete sind Bug fixes, Hot fixes, Behebungen von Sicherheitslücken oder Updates zu unkritischen Standardprodukten (z.B. Acrobat Reader, diverse Viewer).	R/A	C/I
Patch Service mit Planung (CAB)		
Durch dieses Service werden jene Softwareprodukte aktualisiert, welche zur Software Verteilung der Software Pakete die Einberufung eines Change Advisory Board (CAB) Meetings erfordern, dies sind z.B. eine notwendige Betriebsunterbrechung oder das Testen gemeinsam mit dem Auftraggeber. Das CAB erteilt die Freigabe für das Patch Service. Der Rollout wird im Change verifiziert, geplant und durch das Release Management durchgeführt. Dies betrifft beispielsweise Multi Patchungen, die ein Ausrollen von mehreren Softwarepaketen an unterschiedlichen Systemen umfassen und in ihrer Reihenfolge Abhängigkeiten haben. In Abstimmung mit dem Auftraggeber wird die Implementierung der Softwarepakete geplant. In der Planung wird auch auf die Abhängigkeit zu anderen Produkten oder Systemen Rücksicht genommen, z.B. auf das gleichzeitige oder stufenweise Hochrüsten mehrerer Systeme (Hard- oder Software). Ebenso werden allfällig notwendige Vorbereitungen für den Auftraggeber, beispielsweise Hochrüstung anderer Systeme, Beschaffungen von Hardware oder Datenbeständen definiert.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Change Advisory Board (CAB)		
CAB-Meetings werden grundsätzlich remote (Telefon- oder Videokonferenz) durchgeführt.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung

Für die Softwareverteilung sind entsprechende Rechte an den Systemen und Produkten des Auftraggebers notwendig. Diese werden vom Auftraggeber bereitgestellt, eingerichtet bzw. beauftragt, bevor der Auftragnehmer die Softwareverteilung als Leistung erbringt.

Es werden ausschließlich Patches eingespielt, die vom jeweiligen Hersteller für Partner zur Verfügung gestellt werden.

Nicht enthaltene Leistungen

Erstellen oder ändern von Softwarepaketen (z.B. *.MSI)

Bereitstellung von Lizenzen

Verwaltung von Lizenzen und Lizenzunterlagen (Dokumente, herstellerseitige Webzugriffe)

Major Upgrade: Aktivierung neuer Funktionen und Benutzerschulungen

Software Patches außerhalb der geplanten Patch Läufe (z.B. Security Hotfixes), diese müssen individuell vereinbart werden

Tests zur Überprüfung der Funktionen des jeweiligen Systems

Hard- oder Software Komponenten, welche für die Software Version Voraussetzung sind

Manuelle Datenkonvertierungen

Notwendige Anpassungen von Schnittstellen oder individuelle Entwicklungen für den Auftraggeber

