



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) Software Patch Service

Code: MS-PATCH
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.

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
Change Advisory Board (CAB) je Service/System definieren und abstimmen mit dem Kunden	R/A	C/I
Dokumentation der Kunden Infrastruktur in einer System Liste (diese ist vom Kunden entsprechend der von CANCOM bereitgestellten Vorlage zu befüllen)	C/A	R
Klärung und Dokumentation von Abhängigkeiten (Kunden Systeme bzw. Applikationen)	R/A	R
Prüfung und Dokumentation von Systemen/Produkten, die seitens des Herstellers/Partners nicht mehr unterstützt werden (z.B. Windows Server 2003, Hardware ohne Supportverträge)	R/A	C/I
Review der Infrastruktur gemeinsam mit dem Kunden	R/A	R

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 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 werden dem Auftraggeber im Rahmen des CAB Meeting Information über die Software Pakete	R/A	C/I

übermittelt. Diese Informationen ermöglichen dem Auftraggeber eine Entscheidung, ob die Softwarepakete zu installieren sind oder eine Installation nicht möglich ist.		
Patch Service mit Planung (CAB)		
Durch dieses Service werden jene Softwareprodukte aktualisiert, welche zur Softwareverteilung der Softwarepakete die Einberufung eines Change Advisory Board (CAB) Meetings erfordern, 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
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

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

