



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) Preventive Service

Code: MS-PREV
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.

Preventive Service

Die geplanten, periodischen „Gesunden-Untersuchungen“ sind Grundlage für die Verfügbarkeit und Betriebssicherheit der Systemlandschaft.

Initiale Leistungen	AN	AG
Erstellen und Abstimmen eines Wartungsplanes	R/A	C/I
Hinterlegen der Kontaktdaten der vom Auftraggeber definierten Ansprechpersonen im Service Management System des Auftragnehmers	R/A	C/I
Definieren, Einrichten und Testen des Fernwartungszuganges (sofern notwendig)	R/A	C/I
Definieren der Standorte sowie der Zutrittsmöglichkeiten (sofern notwendig)	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Durchführen von Einsätzen zur Systemüberprüfung		
Die vereinbarten Prüfeinsätze werden vom Auftragnehmer gemäß dem vereinbarten Prüfplan koordiniert. Die Prüftermine werden mit dem Auftraggeber vereinbart und remote oder wenn notwendig auch vor Ort durchgeführt. Der Durchführung der vereinbarten Prüfeinsätze erfolgt im Zuge einer Prüf-Tour. Sollte der Auftraggeber eine Anfahrt außerhalb der Tour wünschen, werden die zusätzlich anfallenden Kosten nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt. Der Zustand der Systeme und Systemkomponenten wird gemäß der definierten Prüfprotokolle (Checklisten) überprüft. Bei vor Ort Einsätzen erfolgt auch eine optische Prüfung des Systems.	R/A	C/I
Erstellen von Protokollen, Information an den AG in Bezug auf allfällig erforderliche Maßnahmen		
Ein Prüfprotokoll wird erstellt und nach Abschluss des Wartungseinsatzes an den Auftraggeber übermittelt. Der Auftraggeber wird über die Notwendigkeit von Maßnahmen zur Systemverbesserung informiert.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Systeme die nicht durch den Auftragnehmer installiert wurden		
Wurde ein System nicht durch den Auftragnehmer installiert, wird der Auftraggeber den Techniker des Auftragnehmers, vor der Überprüfung über die aktuelle Systemkonfiguration und die Abhängigkeit zu anderen Systemen in Kenntnis setzen.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Ein geprüfetes System kann nach oder während des Tests Probleme in seiner Funktionalität aufweisen. Dies kann unter Umständen zu Datenverlust und ähnlichen Folgen führen. Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber daher ausdrücklich darauf hin, dass vor der Durchführung der Leistungen eine Sicherung der Daten und der Systeme erfolgen muss. Der Auftragnehmer übernimmt für Störungen, Mängel oder Ausfälle, die bei oder nach der Prüfung entstehen, keinerlei Haftung. Der Auftraggeber hat einen aus diesen Umständen resultierenden Nachteil selbst zu tragen.
Der Auftraggeber ist durch dieses Service nicht von der laufenden sorgfältigen Behandlung der Systeme und Systemkomponenten entbunden.

Nicht enthaltene Leistungen
Materialien, die im Zuge der präventiven Wartung ausgetauscht werden
Maßnahmen zur Systemverbesserung oder -optimierung
Aufwände für Auditberichte und -protokolle

