



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) Configuration Service

Code: MS-CONF
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.

Configuration Service

Mit dieser Serviceleistung werden Änderungen rasch und gezielt über den Fernzugriff umgesetzt.

Initiale Leistungen	AN	AG
Zwei ½ Tagesworkshops zur Definition der Standard Changes mit dem Auftraggeber auf Basis des Standard Change Kataloges des Auftraggebers	R/A	C/I
Einrichten der vertraglichen Standard Changes im Ticketsystem des Auftragnehmers	R/A	C/I
Definieren und Einrichten des Freigabeprozesses für Standard Changes	R/A	C/I
Definieren, Einrichten und Testen des Fernwartungszuganges	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Durchführen eines Freigabeverfahrens für Anforderungen des Auftraggebers		
Für Standardanforderungen ist ein zweistufiger Freigabeprozess im Service Management System des Auftragnehmers hinterlegt, welcher dem Auftraggeber ermöglicht, Mitteilungen zu seinen Standardanforderungen durch ein 4 Augen Prinzip abzusichern. Erst mit erfolgter Freigabe durch einen vom Auftraggeber bestimmten Freigabeberechtigten, wird die Anforderung beim Auftragnehmer angenommen und umgesetzt.	R/A	C/I
Konfigurationsänderungen (CONF)		
Als Konfigurationsänderung wird die Adaptierung von Parametern an Systemen oder Systemkomponenten bezeichnet (z.B. Rechte vergeben, Verzeichnisse pflegen, Verteilerlisten adaptieren).	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Anforderungsmitteilung zur Leistungserbringung		
Die Anforderungsmitteilung muss alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen (beispielsweise Namen, Nummern, Örtlichkeiten, Ansprechpartner) enthalten, damit der Standard Change ausgelöst und umgesetzt werden kann. Aufnahme des Ansprechpartners	C/I	R/A

(Benutzernamens), der Nebenstellen/Mobilnummern, des Ortes und der Qualitätsminderung bzw. Fehlfunktion.		
--	--	--

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung

Sind in einer Anforderung des Auftraggebers mehrere Konfigurationen (eine Anforderung die mehrere Anwender, System, etc. betreffen) enthalten, so wird der Auftragnehmer mit diesem Ticket entsprechend mehrere Konfigurationsänderung als Verbrauch verbuchen.

Nicht enthaltene Leistungen

Leistungen zur Umsetzung von Anforderungen, die kein Standard Change sind, wie zum Beispiel die Konfigurationsänderungen zur Freischaltung eines neuen NW Protokolls.

Installation/De-Installation von Hardware oder Software.

An-, Ab- oder Ummeldungen bei Providern oder die Koordination von Providern.

