



Service Level Agreement

(Leistungsbeschreibung)

Assisted Virtual Desktop Service

Code: FS-AVDS

Version: 3.0

Gültig ab 01.10.2025

CANCOM Austria AG // Wienerbergstraße 53 // 1120 Wien // Österreich // T +43 50 822 0 // info@cancom.com

HG Wien FN 178368g // Firmensitz Wien // UID ATU46276408 // InterzeroNr. 155219

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich // BIC: RZOOAT2L // IBAN: AT35 3400 0000 0009 7899 // Creditor-ID: AT17ZZZ00000029797

www.cancom.at

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.

Service Name

Der Assisted Virtual Desktop Service ist eine flexible Servicebereitstellung, die im VDI Umfeld Unterstützung bietet. Das Fundament des Services ist eine zentrales Dashboard, um die VDI-Umgebung mittels KPIs überwachen zu können.

Initiale Leistungen	AN	AG
Einrichtung Fernwartungsumgebung	R/A	C/I
Einrichtung der Patchfunktionalität für die laufende Serviceerbringung	R/A	C/I
Integration der Agents in das Dashboard des Auftraggebers	R/A	C/I
Onboarding des Auftraggeber im Citrix Portal des Auftragnehmers	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Bereitstellung des Assisted Virtual Desktop Service Dashboards		
Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber ein zentrales VDI- und DaaS-Dashboard zur Verfügung. Das Dashboard bietet eine bessere Einsicht in die bestehende Desktop Virtualisierung des Kunden um proaktiv auf Fehler reagieren zu können und die Behebung dieser zu optimieren. Die Plattform kann ausschließlich in Kombination mit den vom Auftragnehmern eingerichteten Agents genutzt werden.	R/A	C/I
Bereitstellung des Dashboard für die Physical Endpoints		
Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine Erweiterung für die Verwaltung seiner Client-Endgeräte zur Verfügung. Dies ergänzt, das Dashboard um die Echtzeit-Metriken der Desktops zur Bewertung des Mitarbeitererlebnisses. Die Funktionalität kann ausschließlich in Kombination mit den vom Auftragnehmern eingerichteten Agents sowie mit der „Assisted Virtual Desktop Service Dashboards“ genutzt werden.	R/A	C/I

Unterstützung bei der Störungsbehebung der Servicerelevanten-Komponenten		
Der Auftragnehmer unterstützt per Telefon, E-Mail oder Fernzugriff das geschulte 1st Level Personal des Auftraggebers bei dessen Fehlerbehebungstätigkeiten und Standard Konfigurationsänderungen. Sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind, kann die Fernanalyse direkt an den Systemen und Systemkomponenten des Auftraggebers erfolgen. Dies gilt ausschließlich für die mit dem Service beauftragten Systemkomponenten, diese sind: • Assisted Virtual Desktop Service Dashboards • Citrix Cloud • Microsoft Azure Virtual Desktop Bei Bedarf werden Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt.	R/A	C/I
Durchführen von regelmäßigen Konfigurationsbackups in Microsoft Azure		
Der Auftragnehmer stellt durch Mechanismen sicher, dass die Konfigurationsdaten in Microsoft Azure gesichert werden.	R/A	C/I
Durchführen Systemüberprüfung		
Der Auftragnehmer überprüft jährlich den betrieblichen Zustand vom Auftraggeber beauftragten Systemkomponenten, diese sind: • Assisted Virtual Desktop Service Dashboards • Citrix Cloud • Microsoft Azure Virtual Desktop Diese Systemüberprüfungen erfolgen zur Erkennung von feststellbaren, anstehenden oder sich entwickelnden Mängeln. Ziel einer regelmäßigen Instandhaltung ist es, die Störungsanzahl zu reduzieren und die Betriebssicherheit, Verfügbarkeit und die Lebensdauer des Systems zu erhöhen. Der Auftraggeber wird über die Prüfungsergebnisse, Erkenntnisse und erforderliche Maßnahmen informiert. Die Prüftermine werden mit dem Auftraggeber vereinbart und Remote durchgeführt. Der Zustand der Systeme und Systemkomponenten wird gemäß der definierten Checklisten überprüft.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Bereitstellung der benötigten Infrastruktur		
Der Auftraggeber stellt benötigte Ressourcen für die benötigte Infrastruktur zur Verfügung. Diese muss den des Herstellers entsprechen: • „ControlUp Monitor“ und „ControlUp Agent“: <u>System Requirements, Communication Ports</u> • „Citrix Cloud Connector“: <u>System Requirements, Communication Ports</u> Der „ControlUp Monitor“ und „Citrix Cloud Connector“ müssen redundant ausgeführt werden. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die benötigten Ports auf der Firewall freigeschaltet sind und die Verbindung für den Agent des Auftragnehmers sichergestellt ist.	C/I	R/A

Installation der Client-Agents		
Die Installation der benötigten Client-Agentsoftware obliegt dem Auftraggeber. Die Clientendgeräte müssen den Mindestanforderungen des Herstellers entsprechen: Client-Agents Voraussetzungen: <u>System Requirements</u>, <u>Communication Ports</u> Der Auftraggeber stellt sicher, dass die benötigten Ports auf der Firewall freigeschaltet sind und die Verbindung für den Agent des Auftragnehmers sichergestellt ist.	C/I	R/A
1st Level Support Aufgaben des Auftraggebers		
Damit der Auftragnehmer entsprechend effizient unterstützen kann, führt der 1st Level Support des Auftraggebers bereits folgende Tätigkeiten zur Feststellung von Systemfehlern im Vorfeld durch: - Erfassen der Störungsauswirkung - Feststellung der betroffenen Services. - Erfassung der Fehlerhäufigkeit: Wie oft ist das Fehlerbild (oder Fehler) schon an dieser HW, SW etc. oder an anderer Position aufgetreten? - Prüfen der Netzwerkanbindung (beispielsweise ist die Funktion des Datennetzwerkes mit einem Ping auf die IP-Adresse oder den Host Namen zu prüfen). Bereitstellen von Informationen, welche der Auftragnehmer zur Fehleranalyse benötigt.	C/I	R/A
Automatisches Patchmanagement		
Die Monitore, Connectoren und Agents werden automatisch gepatcht. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Voraussetzungen für Systemupdates gegeben sind (dies betrifft unter anderem die Aktualität des Betriebssystems und damit zusammenhängende Patches, der Erreichbarkeit der Distributionsserver).	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Der Auftraggeber ist durch dieses Service nicht von der laufenden sorgfältigen Behandlung der Systeme und Systemkomponenten entbunden. Ein geprüftes bzw. aktualisiertes System kann nach oder während der Durchführung 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 des Auftragnehmers eine Sicherung der Daten und der Systeme erfolgen muss. Der Auftragnehmer übernimmt für Störungen, Mängel oder Ausfälle, die bei oder nach der Prüfung bzw. Aktualisierung entstehen, keinerlei Haftung. Der Auftraggeber hat einen aus diesen Umständen resultierenden Nachteil selbst zu tragen.
Der Auftraggeber stellt Ressourcen für das Deployment des VDI-Umgebung zur Verfügung.
Bei Ende des Vertragsverhältnisses wird die Infrastruktur inkl. Agents sowie die dazugehörige Lizenz vom Auftraggeber aus deren Management entfernt und somit die Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienste eingestellt.
Tickets werden nach Ermessen des Auftragnehmers beim Hersteller eröffnet.
Der Auftraggeber ist für die Kompatibilität der VDI-Umgebung in vollem Umfang verantwortlich. Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer proaktiv über Änderungen (z.B Hypervisor Änderungen).

Die letztendliche Verfügbarkeit der Systeme obliegt immer dem Auftraggeber. Es ist empfohlen, dass der Auftraggeber eine regelmäßige Überprüfung der über die VDI-Umgebung bereitgestellten Dienste durchführt (z.B: mittels Monitoring).
Der Auftraggeber verwaltet die Master Images selbstständig in den Plattformen.

Nicht enthaltene Leistungen
Der initiale Aufbau der VDI-Infrastruktur erfolgt nach Aufwand, welcher gesondert zum gültigen Stundensatz verrechnet wird.
Rollout der etwaiger Agents auf Client-Endgeräte.
Das Restore von veränderten oder gelöschten Konfigurationen ist nicht Inhalt des Services und wird nach dem aktuell gültigen Stundensatz verrechnet.
Konfigurationsarbeiten der Auftraggeber-Firewall für die Anbindung
Notwendige Anpassungen von Schnittstellen oder individuelle Entwicklungen des Auftraggebers.
Das Backup der Infrastruktur (z.B VMs, Daten und Konfigurationen)
Change Requests an der Konfiguration, Einrichten von neuen Funktionalitäten können vom Auftraggeber an den Auftragnehmer übermittelt werden. Die Umsetzung der notwendigen Maßnahmen erfolgt nach Aufwand, welcher gesondert zum gültigen Stundensatz verrechnet wird.
Lizenzen für darunterliegende Systeme auf welchen der Agent installiert wird.
Alle Sytemaktualisierungen welche nicht servicerelevant sind.

