



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) **2nd Level Support Service**

Code: MS-2SUP
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.

2nd Level Support Service

Der Auftragnehmer unterstützt den 1st Level Support des Auftraggebers bei Installations-, Fehlerbehebungs- oder Konfigurationstätigkeiten.

Initiale Leistungen	AN	AG
Hinterlegen der Kontaktdaten der vom Auftraggeber definierten Ansprechpersonen im Service Management System des Auftragnehmer	R/A	C/I
Definieren, Einrichten und Testen des Fernwartungszuganges	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
2nd Level Remote Support		
Der Auftragnehmer unterstützt per Telefon, E-Mail oder Fernzugriff das geschulte 1st Level Personal des Auftraggebers bei dessen Installations-, Fehlerbehebungs- oder Konfigurationstätigkeiten. Sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind, kann die Fernanalyse direkt an den Systemen und Systemkomponenten des Auftraggebers erfolgen. Bei Bedarf werden Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftraggeber übermittelt.	R/A	C/I
Auswertung von Log- und Trace Daten		
Der Auftragnehmer analysiert auf Anfrage die Daten von Log- oder Trace Dateien, welche im Rahmen der Fehlereingrenzung erstellt oder aufgezeichnet werden. Das Ergebnis wird dem 1st Level Support des Auftraggebers mitgeteilt und für die weitere Fehleranalyse verwendet.	R/A	C/I
Bereitstellung von Herstellerdokumenten		
Der Auftraggeber prüft auf Anfrage des Auftraggebers, ob vom Hersteller neue oder verbesserte Dokumente vorliegen. Unterliegen die vom Hersteller freigegebenen Dokumente nicht dem Urberschutz und verletzen sie keine Punkte des Partnervertrages mit dem Auftragnehmer, werden sie dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
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: Aufnahme des Ansprechpartners (Benutzernamens), der Nebenstellen/Mobilnummern, des Ortes und der Qualitätsminderung bzw. Fehlfunktion. • Erfassen der Störungsauswirkung oder des Änderungsumfanges. Wie viele User sind betroffen, wo tritt der Fehler noch auf? • Feststellung der betroffenen Services oder Geschäftsprozesse. • Erfassung der Fehlerhäufigkeit. Wie oft ist das Fehlerbild (oder Fehler) schon an dieser HW, SW etc. oder an anderer Position aufgetreten? • Klassifizierung der Supportmeldung. • Erfassen der Rahmenbedingungen. Welche Version (HW, SW, Firmware) wird verwendet? Produktstatus? Erfassen des Fehlerablaufes, des Fehlerbilds, etc. • Prüfung auf Bedienungsfehler. • Prüfen der Konfiguration des Produktes. Sind z.B. die Einstellungen in der SW korrekt? • Prüfung auf HW Defekte. Sind optische oder mechanische Mängel vorhanden? • Tests zur Überprüfung der Infrastruktur. Sind die notwendigen Infrastrukturkomponenten wie Strom, Netzwerkanschluss, Provider Anschluss/Service aktiv, HW-Verbindungen, Stecker etc. verfügbar und korrekt ausgeführt? • Prüfen der Netzwerkanbindung (beispielsweise ist die Funktion des Datennetzwerkes mit einem Ping auf die IP-Adresse oder den Host Namen zu prüfen). • Feedback und Rückfragen an den Anwender oder an den Partner koordinieren oder selbst durchführen. • Bereitstellen von Berichten oder Detaildaten, welche der Auftragnehmer zur Fehleranalyse oder zur Durchführung der Beratung benötigt.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Der Auftraggeber ist für entsprechende Sicherheitsmaßnahmen (Unterweisungen, Login aktivieren, Datensicherungen etc.) selbst verantwortlich. Diesbezüglich notwendige Maßnahmen erfolgen vor Techniker Einsatzbeginn des Auftragnehmer.

Nicht enthaltene Leistungen
Der Aufwand des Auftragnehmers wird dem Auftraggeber nach tatsächlichem Verbrauch gesondert zum gültigen Stundensatz in Rechnung gestellt (Es sind keine Dienstleistungsstunden inkludiert).

