



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) Meraki Service

Code: MS-MERAKI
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.

Meraki Service

Der Auftragnehmer unterstützt bei der Verfügbarkeit und Betriebssicherheit der Meraki Infrastruktur.

Initiale Leistungen	AN	AG
Einrichten und Testen des Fernwartungszuganges zu den Systemen des Auftraggebers	R/A	C/I
Vereinbaren und Einrichten der Zutritts- und Zugangsmöglichkeiten an den SLA relevanten Standorten des Auftraggebers	R/A	C/I
Hinterlegen der Kontaktdaten der vom Auftraggeber definierten Ansprechpersonen im Service Management System des Auftragnehmers (wenn notwendig je Standort)	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Fernanalyse und Diagnose von Störungen per Fernzugriff		
Das Remote Service umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den Standardvorgaben des Auftragnehmers gegeben sind, daher folgende Leistungen: • Die Analyse von Störungen per Fernzugriff • Die Diagnose von Systemen und Systemkomponenten per Fernzugriff • Die Behebung von Störungen per Fernzugriff Über die Fernzugriffssoftware werden, soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt. Störungen werden, wenn technisch möglich, im Rahmen des Fernzugriffes behoben.	R/A	C/I
Vor Ort Service (Onsite)		
Das vor Ort Service umfasst den Einsatz von einem Techniker des Auftragnehmers, zur Behebung von Störungen des Systems bzw. der Systemkomponenten am Systemstandort. Beinhaltet sind Aufwendungen für die Arbeitszeit des Technikers, Wegzeiten, Fahrtkosten und Diäten.	R/A	C/I
Durchführen von Software-Updates im Rahmen der Störungsbehebung		
Der Auftragnehmer prüft bei Störungen, ob vom jeweiligen Hersteller Software-Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche die Störung beheben. Diese vom Hersteller	R/A	C/I

verfügbaren Softwarepakete werden am System des Auftraggebers implementiert und es wird geprüft, ob die Störung behoben ist. Reproduzierbare, den Betrieb des Auftraggebers beeinträchtigende Störungen, für die vom Hersteller noch keine Lösungen vorhanden sind, werden vom Auftragnehmer an den Hersteller gemeldet. Sofern für die aktuell implementierte Softwareversion vom Hersteller kein Support bzw. keine Softwareupdates mehr bereitgestellt werden, erfolgt eine Störungsbehebung nur insofern, als diese mit den für den Auftragnehmer vorhandenen Möglichkeiten (z.B. Workaround, Installation vorhandener Updates) durchführbar ist. Vom Leistungsumfang umfasst sind alle für die Fehlerbehebung notwendigen Softwareupdates innerhalb der gleichen Funktionalität bzw. bei gleichbleibender Integration und Kompatibilität zur bestehenden Systemumgebung.		
Beschaffung von Ersatzkomponenten inkl. Dienstleistung zum Austausch		
Der Auftragnehmer beschafft im Anlassfall, während der mit dem Auftraggeber vertraglich vereinbarten Laufzeit, Ersatzkomponenten für die in der Produktaufstellung mit MS-MERAKI gekennzeichneten Komponenten. Bestandteil sind auch die damit verbundenen Dienstleistungen zum Austausch von fehlerhafter Hardware. Wurden Produkte durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzkomponenten vom Auftragnehmer gesondert verrechnet.	R/A	C/I
Durchführen von Standard-Konfigurationsänderungen über Fernzugriff		
Diese Serviceleistung umfasst die Abwicklung von Standard-Konfigurationsänderungen im technologieüblichen Ausmaß an Systemen und Systemkomponenten per Fernzugriff. Als Standard-Konfigurationsänderung wird die Adaptierung von Parametern an Systemen oder Systemkomponenten bezeichnet (z. B. Rechte vergeben, Verzeichnisse pflegen).	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Erforderlicher Wartungs- oder Servicevertrag		
Ist für die Leistungserbringung ein Wartungs- oder Supportvertrag zwischen Auftraggeber und Hersteller erforderlich, hat der Auftraggeber eben diesen mit dem Hersteller abzuschließen. Die Vertragsdauerrichtet sich dabei nach der mit dem Auftragnehmer abgeschlossenen Vertragsdauer. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer alle für die Abwicklung notwendigen Vertragsdaten (Vertragsnummer, Laufzeit, Typ etc.) bereits zu Vertragsbeginn zur Verfügung und informiert ihn.	C/I	R/A
Support bei Lizenzübertragung		
Ist im Zuge einer Störungsbehebung eine Lizenzübertragung auf ein Ersatzgerät erforderlich, wird dies vom Auftraggeber durchgeführt, oder dieser erteilt anlassbezogen dem Auftragnehmer die notwendigen Berechtigungen in den jeweiligen Hersteller-Tools.	C/I	R/A

Softwareverteilung		
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.	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Sollte sich im Zuge der Leistungserbringung herausstellen, dass die ausgetauschte Systemkomponente nicht defekt ist, behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, sämtliche mit dieser Leistungserbringung verbundenen Aufwände gesondert in Rechnung zu stellen.
Die Anforderungsmittelung zu Changes muss alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen (beispielsweise Namen, Nummern, Örtlichkeiten, Ansprechpartner) enthalten, damit der Change ausgelöst und umgesetzt werden kann.

Nicht enthaltene Leistungen
Leistungen zur Umsetzung von Anforderungen, die keine Konfigurationsänderungen sind
Installation/De-Installation von Hardware oder Software
An-, Ab- oder Ummeldungen bei Providern oder die Koordination von Providern
Major Upgrade: Aktivierung neuer Funktionen und Benutzerschulungen
Erstellen oder ändern von Softwarepaketen (z.B. *.MSI)
Neue Lizenzen, oder Zusatzlizenzen
Verwaltung von Lizenzen und Lizenzunterlagen
Aktivierung neuer Funktionen und Benutzerschulungen.
Notwendige Anpassungen von Schnittstellen oder individuelle Entwicklungen für den Auftraggeber
Neue HW, ersetzende HW oder Softwarekomponenten, welche für die Software Version Voraussetzung sind.

