



Service Level Agreement

(Leistungsbeschreibung)

Microsoft License Support Service

Code: MS-MSLS

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.

Microsoft License Support Service

Die Serviceleistung umfasst eine ganzheitliche Betreuung rund um das Thema Microsoft Lizenzierung – von der persönlichen Beratung und strategischen Kostenplanung über proaktive Informationen zu neuen Features, Produkten und Early Adopter Programmen bis hin zur optimalen Nutzung von Vertragsvorteilen.

Dabei wird der Auftraggeber hinsichtlich dieser Tätigkeiten vom Auftragnehmer unterstützt.

Initiale Leistungen	AN	AG
Bestandsaufnahme der bestehenden Microsoft Lizenzierung.	R/A	C/I
Prüfung aktueller Ansprechpartner des Auftraggebers in den Microsoft Verträgen.	R/A	C/I
Vorstellung des Microsoft Portfolios inkl. der Lizenzierungsmöglichkeiten.	R/A	C/I
Durchführung einer GAP-Analyse (Erhebung Unter- / Überlizenzierung).	R/A	C/I
Definition der zukünftigen Anforderungen und Entwicklung der Lizenzstrategie gemeinsam mit dem Auftraggeber.	R/A	C/I
Bei Beschaffung von Lizenzen über den Auftragnehmer, findet der Transfer der Lizenzen bzw. die initiale Lizenzbuchung statt.	R/A	C/I
Übergabe des Abschlussberichts an den Auftraggeber.	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
True-Up Prozess – EA (Enterprise Agreement)		
Der Auftragnehmer führt ein mal pro Vertragsjahr ein Lizenz Reporting Remote durch, um den True Up Prozess gegenüber Microsoft sicherzustellen. Dazu werden folgenden Tätigkeiten durchgeführt: - Organisation eines Abstimmungsmeetings zur Berücksichtigung der Auftraggeber-Interessen für das Folgejahr - Auflösung des Reservierungsstatus mit dem Auftraggeber - Nachmeldung von Online Services und neuen Bestellungen mit dem Auftraggeber - Auftragnehmer prüft ob Anspruch auf aktuelle Microsoft Fundings besteht	R/A	C/I
Quartalsweise Besprechungen zu Fundings, Re-Organisation und Funktionen - CSP/OV/MPSA		

Der Auftragnehmer organisiert und führt regelmäßige Besprechungen mit dem Auftraggeber remote durch. Inhalte der Abstimmungsmeetings sind: - Prüfung ob Anspruch auf aktuelle Microsoft Fundings besteht - Anpassung der Lizenzen aufgrund von Anpassung der Auftraggeber-Interessen - Neuigkeiten zu Microsoft Lizenzen	R/A	C/I
Lizenz Optimierung - CSP/OV/MPSA		
Der Auftragnehmer organisiert und führt eine jährliche Besprechung mit dem Auftraggeber durch. Vor dieser Besprechung werden Vorschläge für Lizenz Optimierungen (inkl. dem Review der aktuellen Lizenzen) vom Auftragnehmer aufbereitet und mit dem Auftraggeber im Zuge des Renewal-Gesprächs besprochen.	R/A	C/I

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	AN	AG
Bekanntgabe der aktuellen Microsoft Lizenzen sowie der tatsächlichen Nutzung (bspw. Online Service Reservierungen).	C/I	R/A
Übermittlung der aktuellen Microsoft Lizenzverträge (bspw. EA).	C/I	R/A
Nennung eines zentralen Ansprechpartners, welcher mit der Lizenzierung vertraut ist.	C/I	R/A
Teilnahme an Abstimmungsterminen mit dem entsprechenden Fachpersonal, welches vom Auftragnehmer genannt wird.	C/I	R/A
Aktive Mitwirkung bei den Tätigkeiten zur Erhebung des Lizenzstatus und der Planung (bspw. Befüllung Fragekatalog).	C/I	R/A

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung
Rechtzeitige Bereitstellung benötigter Informationen zu den Microsoft Verträgen (z.B. Anzahl von Usern, Anzahl von aktiv im Produktivbetrieb eingesetzten Devices, Virtual Accounts, zukünftige Projektvorhaben, Informationen zu durchgeführten Beschaffungen relevanter Hard- und Software).
Ausführung von Skripten durch den Auftragnehmer in Abstimmung mit den Auftraggeber zur Erfassung der Lizenzen.
Der Auftragnehmer stellt Lizenz Empfehlungen zur Verfügung, für die Buchung und Änderung der Lizenzen bzw. Subscriptions ist der Auftraggeber verantwortlich.

Nicht enthaltene Leistungen
Etwaige Microsoft Subscriptions/Lizenzen.
Lizenzen/Subscriptions für ein Lizenzmanagement Tool.

Unterstützungsleistungen für Audits.
Die Ergebnisse der angeführten Leistungen stellen eine Lizenzierungsempfehlung dar und entsprechen nicht einem Compliance Review.
Die Ergebnisse der angeführten Leistungen können nicht als Lizenzkonformität für einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer herangezogen werden.

