



Anlage 1 zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen der FB Pro GmbH: Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement

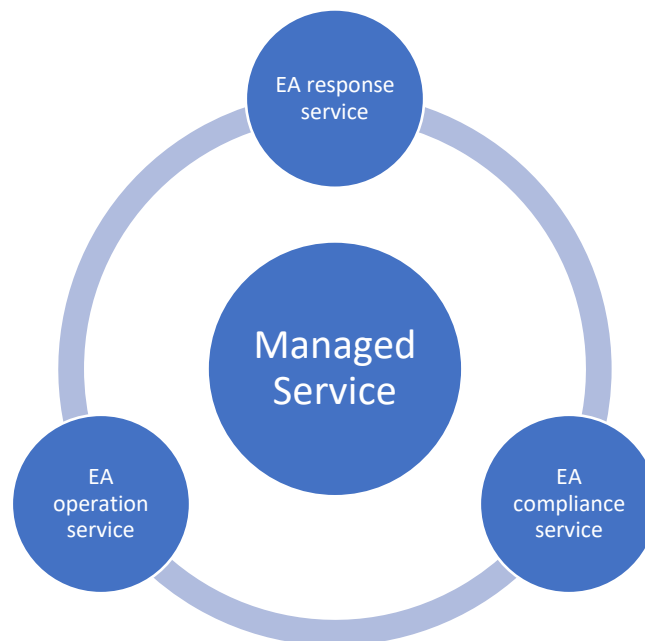
Präambel

Gegenstand dieses Dokuments ist die Beschreibung der Rahmenbedingungen des „Managed Service“ zur Aufrechterhaltung der von dem Kunden beim Anbieter im Rahmen des „Managed Service“ lizenzierten Software „Enforce Administrator“ und die damit verbundene Erbringung von Support-Leistungen durch den Anbieter. Dieses Dokument konkretisiert die Leistungen und SLA für die verschiedenen definierten Pakete im Umfeld der „Managed Services“.

Abstrakte Regelungen und Mitwirkungspflichten sind bereits in den AGB entsprechend hinterlegt und werden hier nicht weiter aufgeführt.

1. Leistungsbeschreibung „Managed Services“

FB Pro liefert Dienstleistungen für das Produkt „Enforce Administrator“ im Rahmen eines „Managed Service“. Dieser Service umfasst die operative Betreuung, den Support und aktive Integration in Prozesse des Kunden. Die Leistungen werden in den folgenden drei verschiedenen Sub-Services erbracht.



Diese beinhalten die folgenden Leistungen:

EA operation service

- Monitoring des Betriebssystemzustandes (CPU, RAM; Plattenplatz, etc.) auf Basis kundenseitig vorhandener Monitoring-Systeme
- Begleitung von kundenseitig forcierten Updates / Upgrades auf Betriebssystemebene
- Betrieb der Applikation „Enforce Administrator“
- Updates und Upgrades der Applikation Enforce Administrator unter Einhaltung kundenseitig vorhandener Prozesse wie Change/Incident-Prozess
- Monitoring / Abgleich der verwalteten IT-Systeme mit der Soll-Konfiguration
- Selbständige Korrektur von produktspezifischen Problemen
- Integration in kundenseitige Monitoring- und Alarmierungssysteme

Service-Beschreibung und Service Level Agreement (SLA)

EA response service

- Bearbeitung kundenseitig erzeugter Tickets/Incidents gemäß Priorität innerhalb vereinbarter SLA
- Reaktion auf dokumentierte Produktfehler, selbständige Umsetzung von (ggfs.) vorhandenen Workarounds oder das Installieren von Hotfixes / Patches / Updates / Upgrades
- Unterstützung bei Hardening-Konfigurationen
- Erweiterte Funktionskontrollen
- Regelmäßiges Reporting an den Kunden

EA compliance service

- Abgleich verwalteter und vorhandener Systeme auf Basis der kundenseitig gelieferten Systeme
- Erweitertes Monitoring / Abgleich der verwalteten IT-Systeme mit der Soll-Konfiguration
- Aktive Benachrichtigung von Systemverantwortlichen über kundeneigene Ticketing-Systeme per Incident
- Status-Tracking dieser Tickets und Reporting an den Kunden

2. Service Level Agreements

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die vereinbarten Service-Level in den verschiedenen Paketen „Base“, „Extended“ und „Gold“. Über die standardisierten Services hinausgehende und/oder weiterreichende Dienstleistungen sind jederzeit gegen gesonderte schriftliche Vereinbarung und/oder über Abruf des optional verfügbaren Stundenkontingents möglich.

Beschreibung	Base	Extended	Gold
EA operation service			
Service-Zeiten / Erreichbarkeiten ¹	5x8	5x8	5x8
Monitoring betriebssystemrelevanter Key Performance Indikatoren (KPI)	Wöchentlich	Täglich	Täglich
Begleitung kundenseitiger Betriebssystem-Updates	1 x monatlich	1 x monatlich	Unbegrenzt
Aktualisierung „Enforce Administrator“	1 x monatlich	1 x monatlich	Bei Verfügbarkeit
Erzeugen der Service-Berichte	1 x monatlich	1 x monatlich	Wöchentlich
EA response service			
Reaktionszeiten auf Fehler	Maximal 5 Arbeitstage ²	Gemäß Definition	Gemäß Definition
Unterstützung bei Hardening-Konfigurationen	2 Stunden pro Monat	4 Stunden pro Monat	8 Stunden pro Monat
Anzahl verwaltete Rollen ³	2	5	10
Anzahl Incidents	2 pro Monat	5 pro Monat	10 pro Monat
Inkludierte Stunden für unterstützende Fehler- / „root cause“ Analysen ⁴	0	2	8
EA compliance service			
Eröffnung von Tickets /Incidents bei Non-Konformität von IT-Systemen ^{5,6}	Wöchentlich	Täglich	Täglich

¹ Siehe Definitionen in Kapitel 4

² Falls im „Base“-Paket schnellere Reaktion notwendig sind, ist eine gesonderte Benachrichtigung des Auftragnehmers über vereinbarte Meldewege erforderlich, da nur einmal wöchentlich das System aktiv geprüft wird

³ Empfohlene Anzahl von Rollen für diesen Service Level. Rollen sind grundsätzlich nicht begrenzt. Höhere Anzahlen führen aber zu erhöhtem Aufwand, so dass hier das inkludierte Stundenkontingent zügig erschöpft ist

⁴ Über das inkludierte Stundenkontingent hinausgehende Aufwände können, falls beauftragt, gegen das gesondert angebotene Stundenkontingent abgerechnet werden.

Service-Beschreibung und Service Level Agreement (SLA)

⁵ Voraussetzung ist ein vom Kunden gelieferter Status zu den vorhandenen und zu verwaltenden IT-Systemen, bspw. über eine aktuelle CMDB oder eine Liste bspw. auf Basis einer ActiveDirectory OrgUnit (OU) sowie die entsprechend gepflegten Meta-Daten wie bspw. „Bearbeiter-/ Support-Gruppe“, „Umgebung/Stage“, etc.

⁶ Beträgt die Abweichung aus nicht vom Dienstleister zu verantwortenden Gründen mehr als 1% der IT-Systeme wird ein Sammelticket geöffnet, um Aufwand auf beiden Seiten zu minimieren.

Reaktion auf Fehler

Der Auftragnehmer wird nach dem Bekanntwerden einer technischen Störung innerhalb der nachfolgend beschriebenen Zeiträume mit der Entstörung beginnen. Die Reaktionszeiten gelten ausschließlich innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.

Priorität	Reaktionszeit
Prio 1	1 Stunde
Prio 2	8 Stunden
Prio 3	2 Arbeitstage

3. Governance

Rollen

Um ein pragmatisches „governance model“ zu etablieren, das auch konform zur folgenden RACI Matrix ist, werden für den „Managed service“ die folgenden Rollen mit benannten und qualifizierten Personen besetzt:

Betriebs-Level – Betriebsverantwortliche

- Legt den Grundstein für einen nahtlosen und konformen Betrieb des „Managed Service“, indem er Probleme und Streitigkeiten verfolgt und die entsprechenden Lösungen und Vereinbarungen dokumentiert und so die vertraglichen Verpflichtungen beider Parteien sicherstellt
- Überwacht, überprüft und validiert die Leistung und die Einhaltung der Prozesse in einem frühen Stadium, wirkt ihrer Verletzung entgegen, löst Streitigkeiten
- Bildet eine gemeinsam vereinbarte Grundlage für den Dienstleistungsbericht und die Nachträge
- Eskalationsstufe I

Tactical level – Service Manager

- Richtet den Vertrag an der Geschäftsstrategie und den Bedürfnissen hinsichtlich Servicequalität, Innovation, Zusammenarbeit, Vorschriften, Unternehmenspolitik und Finanzen aus
- Überprüft und genehmigt Vertragseinhaltung, Verwaltungsbericht und Nachträge zum Anbieter von Dienstleistungen, Schaffung der Grundlage für Rechnungszahlungen
- Hält den Kontakt zum Auftragnehmer und bewertet, wie gut die Parteien die folgenden Aspekte des Engagements aufeinander abgestimmt haben:
 - Umsetzung der strategischen Ziele und des Fahrplans
 - Service-Level und Preisgestaltung
 - Vertrag und Beziehung
 - Servicebereitstellung und Kundenzufriedenheit
 - Genehmigt Ressourcenzuweisung und Rollenzuweisungen
 - Eskalationsstufe II

Eskalationswege

Im Falle einer notwendigen Eskalation ist der nachfolgende Eskalationsweg einzuhalten. Im einfachsten Fall wird eine Lösung auf der operativen Ebene gefunden. Ist das nicht erfolgreich, wird auf die erste Management-Ebene eskaliert. Ist das nicht erfolgreich, wird die Management-Ebene eingebunden.



4. Allgemeine Definitionen

Prioritätsklassen

Auftretende Fehler werden auf Basis ihrer Auswirkungen in nachfolgende Prioritätsklassen eingeteilt.

Priorität	Beschreibung	Beispiele
Prio 1	Der Service ist nicht nutzbar oder erheblich eingeschränkt	Verwaltete IT-Systeme sind in großen Teilen betroffen, Anwendungen funktionieren nicht mehr, Betrieb großflächig gestört
Prio 2	Der Service ist mehr als nur unerheblich, aber nicht erheblich eingeschränkt	Verwaltete IT-Systeme sind in Teilen betroffen, die zentrale Management-Infrastruktur ist nicht erreichbar
Prio 3	Der Service ist nur unerheblich eingeschränkt.	Verwaltete IT-Systeme sind nicht betroffen, die zentrale Management-Infrastruktur ist erreichbar, die Funktionalität aber eingeschränkt

Störungen und Fehler sind vom Auftraggeber unverzüglich im vereinbarten Ticket-System zu melden. Stellt der Auftraggeber einen Fehler/eine Störung fest, klassifiziert und priorisiert er selbst den Fehler/die Störung gemäß der in diesem Vertrag definierten Fehlerklassen. Der Auftragnehmer ist in begründeten Fällen berechtigt, die Klassifizierung des Fehlers zu korrigieren.