

Leistungsbeschreibung Clientservice

Leistungsbeschreibung vom 17.9.2013
 Ansprechpartner: Dr. Lutz Netik, Heimon Hinze

Positionierung

Clientservice beinhaltet die Komponenten Störungsdienst und Planmäßige Systemwartung für Arbeitsplätze mit Windows Client Betriebssystemen und ggf. für Client Anwendungen.

Aufgabe des Störungsdienstes ist es, die Sicherheit und Verfügbarkeit der Client-Systeme im Fall von Störungen zu sichern bzw. wiederherzustellen. Das kann nach Art der Störung durch direkte Störungsbeseitigung, durch Schaffung einer temporären Ersatzlösung oder Umgehungslösung für die gestörten Systeme bzw. Services erfolgen.

Aufgabe der Systemwartung ist es, die für die dauerhafte Aufrechterhaltung der korrekten Funktion der vorhandenen Client-Systeme notwendigen vorbeugenden Arbeiten durchzuführen. Dazu zählen die Wartung der vorhandenen Hardware und die Wartung der Software auf dem vorhandenen Versionsstand.

Andere planbare Arbeiten wie z.B. Änderungen an vorhandenen Client-Systemen, Installation und Inbetriebnahme neuer Systeme, Betriebssystemversionen oder Anwendungen, Administration oder Schulung sowie die Beseitigung akuter Störungen sind nicht Gegenstand der Systemwartung.

Die Installation und Einrichtung der Systeme und Services sowie Änderungen sind nicht Bestandteil des Störungsdienstes und werden ggf. gesondert berechnet.

Preise werden grundsätzlich Netto zuzüglich Mehrwertsteuer ausgewiesen.

| | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voraussetzungen | Windows Intune Service als Management- und Remote-Assist-Service |
| Alternativen | -- (Vor-Ort Service ist keine Alternative) |
| Optionen | Systemwartung und Störungsbeseitigung für <u>zentrale Komponenten</u> wie Server und Aktive Netzwerkkomponenten |

Servicebeschreibung Störungsdienst

Der Auftragnehmer (AN) übernimmt die Aufgabe des Störungsdienstes für die in Anlage 1 mit „Clientservice“ gekennzeichneten Client-Systeme und Anwendungen des Auftraggebers (AG).

Für den 1st Level und den 2nd Level Support kann in den unterschiedlichen Betriebszeiten der AN oder der AG verantwortlich sein, siehe Organisatorische Regeln.

1. Die Störungsmeldung geht beim 1st Level Support ein.
2. Die nächsten Aufgaben des 1st Level Support sind
Annahme der Störung,
Klassifizierung, Zuweisung und Terminsetzung.
3. Wenn möglich löst der 1st Level Support das Problem direkt,
z.B. mittels Hotline-Support
4. Sonst erfolgt die Störungsbeseitigung durch den 2nd Level Support
5. Im Fall eingeschränkter Arbeitsfähigkeit des AG wird der AN alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die volle Arbeitsfähigkeit des AG so schnell wie möglich wiederherzustellen.
Dazu zählen:
 - die Reaktion spätestens 2 Stunden nach Störungsmeldung,
 - die Fehlersuche und Fehlerbeseitigung durch den AN per Fernwartung,
 - die Schaffung einer Ersatz- oder Umgehungslösung zur kurzfristigen Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit des AG.
6. Leistungen vor Ort sind nicht vereinbart und werden, falls vom AG gefordert, gesondert abgerechnet.
7. Reparatur oder Reparaturabwicklung defekter Hardware durch den AN ist nicht vereinbart und wird ggf. gesondert durch den AN oder den AG erfolgen.
8. Weitere Aufgaben des 2nd Level Support sind Statusmeldung und Eskalation
9. 1st Level und 2nd Level Support sorgen für Leistungserfassung und Leistungsnachweis
10. Wenn die Störungsmeldung über das Service Ticket Portal kommt, erfolgt auf gleichem Weg die Dokumentation für den Benutzer.
11. Zur Übermittlung von Nachrichten an den 2nd Level Support stellt der AN
 - in der Kernarbeitszeit werktags eine Telefon-Hotline und
 - außerhalb der Kernarbeitszeit eine 24-h-Hotline zur Verfügung.
12. Die Leistung des 2nd Level Supports wird für Clients per Fernwartung (Windows Intune Service/ Update Service oder Easy Assist) erbracht.

Servicebeschreibung Wartung

Der Auftragnehmer (AN) übernimmt die Aufgabe der Vorbeugenden Wartung für die in Anlage 1 mit „Clientservice“ gekennzeichneten Client-Systeme und Anwendungen des Auftraggebers (AG).

Die Wartung kann Prüfungen sowie vorbeugende Arbeiten (Inspektion, Prüfung, Wartung, Updates) an den vorhandenen Systemen und Services beinhalten.

1. Zwischen AG und AN wird ein Wartungsplan vereinbart.
2. Die Vereinbarung der Wartungsaufgaben für jedes einzelne zu überwachende System und jede Anwendung erfolgt per Checkliste. Die Checkliste für jedes System bzw. jede Anwendung enthält die Aufgaben, Budgets für Leistung und Verbrauchsmaterial sowie die Form der Dokumentation.
3. Für die im Leistungsumfang enthaltenen Client-Systeme und Anwendungen werden neue kostenlose Patches, Treiber, Support Packs usw. nach fachlicher Einschätzung durch den AN

geliefert und installiert, soweit sie für die korrekte Abarbeitung der installierten Programme notwendig sind.

4. Jede anstehende Wartung ist durch den Verantwortlichen des AN vorzubereiten:
 - Klassifizierung, Zuweisung und Terminsetzung,
 - Ankündigung gegenüber dem AG.
5. Die Vorbeugende Wartung ist entsprechend Wartungsplan durchzuführen.
6. Der AG erhält ein Protokoll.
7. Für die Durchführung der Wartung ist der 2nd Level Service zuständig.
8. Die Wartung wird für Clients per Fernwartung (Windows Intune Service/ Update Service oder Easy Assist) erbracht.

Organisatorische Regeln

Für den 1st Level Support gilt folgende Regelung:

| | |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kernarbeitszeit werktags 7:30 – 16:00 Uhr | Der 1st Level Support wird durch die Hotline des AN realisiert. |
| Bereitschaft außerhalb der Kernarbeitszeit | Der 1st Level Support wird durch die 24-h-Bereitschaft des AN realisiert. Die Reaktionszeit beträgt 2h. Die 24-h-Bereitschaft bearbeitet nur Notfälle und beauftragt ansonsten den 2nd Level Support. |

Für den 2nd Level Support gilt folgende Regelung:

| | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kernarbeitszeit werktags 7:30 – 16:00 Uhr | Der 2nd Level Support wird durch einen Mitarbeiter des AN realisiert. Wenn möglich, wird der für den AG benannte technische Betreuer des AN eingesetzt. In Ausnahmefällen kann der AN den Hersteller oder andere Subunternehmer für den 2nd level Support heranziehen. Die Reaktionszeit beträgt 2h. |
| außerhalb der Kernarbeitszeit | Verantwortlich ist der AN Der 2nd level Support wird nur in Notfällen und nur auf Anweisung durch den AG tätig. Alle anderen Fälle werden in der folgenden Kernarbeitszeit bearbeitet. |

Soweit möglich sollen Wartungsarbeiten in der Kernarbeitszeit durchgeführt werden. Der AN wird Wartungstermine mit dem Auftraggeber abstimmen.

| | |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kernarbeitszeit werktags 7:30 – 16:00 Uhr | Die Wartung wird durch durch einen Mitarbeiter des AN realisiert. Wenn möglich, wird der für den AG benannte technische Betreuer des AN eingesetzt. In Ausnahmefällen kann der AN den Hersteller oder andere Subunternehmer für den 2nd level Support heranziehen. |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| außerhalb der Kernarbeitszeit | Verantwortlich ist der AN. Wartungsaufgaben werden nur ausnahmsweise außerhalb der Kernarbeitszeit geplant und durchgeführt, wenn sie wegen unzumutbarer Beeinträchtigung der Arbeit der Benutzer nicht in der Kernarbeitszeit durchgeführt werden können. |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Technische Basis

Die für die Übermittlung von Störungsmeldungen vorgesehenen Kommunikationswege (Service-Ticketportal, Telefon, E-Mail) stellt der AG bereit. Anlage: Service-Kommunikationswege

Den Vertrag zur Nutzung des „ServiceMe“ Ticketportals hält der AG.

Als technische Plattform wird Windows Intune Service genutzt.

Pflichten des AG

Windows Intune Service muss für die in Anlage 1 mit „Clientservice“ gekennzeichneten Client-Systeme und Anwendungen durch den Auftraggeber (AG) bereitgestellt werden.

Es werden nur Client-Systeme mit Windows Betriebssystem supportet. Die Windows Version muss (noch) im Microsoft Support Life Cycle enthalten sein.

Nutzungsrechte

Seitens AN werden keine Nutzungsrechte oder Lizenzen bereitgestellt.

Vergütung

Die Leistung für den Störungsdienst wird durch eine Monatspauschale abgegolten. Sie berechnet sich nach der vereinbarten Preisliste entsprechend der in Anlage 1 mit „Clientservice“ gekennzeichneten Client-Systeme und Anwendungen.

Leistungen außerhalb des o.g. Leistungsumfangs, wie z.B. Schulung oder Auftragsleistungen, rechnet der AN gesondert gegen den AG ab.

Sollen die Arbeiten auf Anforderung des AG und nach Bestätigung durch den AN ausserhalb der Kernarbeitszeit durchgeführt werden, dann sind diese Leistungen grundsätzlich abrechenbar.

Sollen die Arbeiten auf Anforderung des AG und nach Bestätigung durch den AN nicht per Fernwartung, sondern vor Ort/ am Standort des AG durchgeführt werden, dann sind sie einschl. Reisekosten grundsätzlich abrechenbar.

Die Leistungsbeschreibung kann jederzeit aktualisiert/geändert werden.

AG = Auftraggeber

AN = Auftragnehmer