

Leistungsbeschreibung Systemwartung

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

Positionierung

Aufgabe der Systemwartung ist es, die für die dauerhafte Aufrechterhaltung der korrekten Funktion der vorhandenen IT-Systeme und –Services 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 IT-Systemen, Installation und Inbetriebnahme neuer Systeme, 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	Sichere Fernwartungsverbindung zu den relevanten IT-Systemen – in der Regeln durch Hardware-VPN
Alternativen	--
Optionen	Störungsdienst: Sicherung und Wiederherstellung der Sicherheit und Verfügbarkeit der zentralen IT-Systeme und –Services im Fall von Störungen Proaktives Systemmonitoring Clientservice: Störungsdienst und planmäßige Systemwartung für Arbeitsplätze mit Windows Client Betriebssystemen und ggf. für Client Anwendungen

Servicebeschreibung

Der Auftragnehmer (AN) übernimmt die Aufgabe der vorbeugenden Wartung für die in Anlage 1 mit „Wartung“ gekennzeichneten Systeme und Services 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 jeden Service erfolgt per Checkliste. Die Checkliste für jedes System bzw. Anwendung

Seite 1 von 3

Dr. Netik & Partner GmbH 17034 Neubrandenburg 18273 Güstrow Internet: www.netik.de Deutsche Bank PGK AG
 Feldmark 1 Grabenstraße 16 Mail: info@netik.de IBAN DE07 130700240400251500
 Tel: +49 395 43017-0 Tel: +49 3843 7245-0 Steuernr.: 072/107/00476 BIC DEUT DE DBROS
 Fax: +49 395 43017-90 Fax: +49 3843 7245-55

Ust-IdNr. DE 137267922 · Gerichtsstand: Amtsgericht Neubrandenburg, HRB 1699
 Geschäftsführer: Dr. Lutz Netik, Michael Scheller, Wilfried Nestler, Heimon Hinze

enthält die Aufgaben, Budgets für Leistung und Verbrauchsmaterial sowie die Form der Dokumentation.

3. Für die im Leistungsumfang enthaltenen Systeme und Services 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 zentrale Systeme mittels Windows Update Server, Fernwartung oder Vor-Ort-Service
 - für Clients (rollenabhängig) mittels Windows Update Server, Windows Intune Service oder Vor-Ort-Service erbracht.

Organisatorische Regeln

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.

Fernwerkzeuge stellt grundsätzlich der AG bereit. Der AN bietet dem AG entsprechende Tools oder Services an.

Pflichten des AG

Für die in Anlage 1 mit „Wartung“ gekennzeichneten IT-Systeme und –Services muss ein sicherer Fernwartungszugang durch den Auftraggeber (AG) bereitgestellt werden. Das sollte vorzugsweise ein Hardware-VPN zum Rechenzentrum des AN sein bzw. nach Absprache ein Zugang über ein Access Gateway des AG oder ausnahmsweise mittels Teamviewer.

Weiterhin muss ein der AG dem AN einen AD-Benutzer „Service“ mit Administratorrechten bereitstellen. Der AN wird nicht als AD-Benutzer „Administrator“ arbeiten – die Zugangsdaten des Benutzers „Administrator“ muss der AG eigenverantwortlich verwalten. Als „Administrator“ kann der AG den AN („Service“) sperren.

Es werden nur Systeme mit aktuellen (Windows-) Betriebssystemen und Anwendungen supportet. Die Software Version muss insbesondere (noch) im Microsoft Support Life Cycle enthalten sein.

Nutzungsrechte

Seitens AN werden keine Nutzungsrechte oder Lizenzen bereitgestellt.

Vergütung

Die Leistung für die Systemwartung wird durch eine Monatspauschale abgegolten. Sie berechnet sich nach der vereinbarten Preisliste entsprechend der in Anlage 1 mit „Wartung“ gekennzeichneten Systeme und Services.

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 die Reisekosten grundsätzlich abrechenbar.

Die Leistungsbeschreibung kann jederzeit aktualisiert/geändert werden.

AG = Auftraggeber

AN = Auftragnehmer