

Leistungsbeschreibung Störungsdienst

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

Positionierung

Aufgabe des Störungsdienstes ist es, die Sicherheit und Verfügbarkeit der zentralen IT-Systeme und -Services 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.

Wartungsarbeiten bzw. sonstige planbare Arbeiten wie z.B. die Installation und Einrichtung der Systeme und Services sowie Änderungen an diesen, sowie Administration oder Schulung sind nicht Gegenstand 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	Systemwartung: Wartungsservice für zentrale IT-Systeme und –Services 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 des Störungsdienstes für die in Anlage 1 mit „Störungsdienst“ gekennzeichneten Systeme und Services 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 oder vor Ort,
 - die Schaffung einer Ersatz- oder Umgehungslösung zur kurzfristigen Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit des AG,
 - die Reparatur oder Reparaturabwicklung defekter Hardware durch den AN.
6. Weitere Aufgaben des 2nd Level Support sind Statusmeldung und Eskalation
7. 1st Level und 2nd Level Support sorgen für Leistungserfassung und Leistungsnachweis
8. Wenn die Störungsmeldung über das Service Ticket Portal kommt, erfolgt auf gleichem Weg die Dokumentation für den Benutzer.
9. 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.
10. Die Leistung des 2nd Level Supports wird
 - für zentrale Systeme mittels Fernwartung oder Vor-Ort-Service und
 - 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.

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 „Störungsdienst“ gekennzeichneten IT-Systeme und –Services muss ein sicherer Fernzugang 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 den Störungsdienst wird durch eine Monatspauschale abgegolten. Sie berechnet sich nach der vereinbarten Preisliste entsprechend der in Anlage 1 mit „Störungsdienst“ 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.

Für Reparaturen stellt der AN dem AG die Materialkosten bzw. Fremdleistung Dritter in Rechnung.

Die Leistungsbeschreibung kann jederzeit aktualisiert/geändert werden.

AG = Auftraggeber

AN = Auftragnehmer