



Standard - Servicekatalog

SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH

STATUS ABGESTIMMT 06.10.2005



I N H A L T

1	Dokumentenverwaltung	4
1.1	Verantwortlicher	4
1.2	Zweck des Dokuments	4
1.3	Geltungsbereich des Dokumentes	5
1.4	Änderungsübersicht	5
1.5	Verteiler	5
1.6	Dokumenthistorie	5
2	Generelle Festlegungen und Vereinbarungen	6
2.1	Ansprechpartner	6
2.2	Wartungsfenster	6
2.3	Qualitätsmanagement / Reporting	6
2.4	Haftung	7
3	Beschreibung der Services	7
3.1	Anwendungen	7
3.1.1	[S0101-0506] Anwendungen Standardwarenkorb (Basis)	7
3.1.2	[S0201-0506] Anwendungen Standardwarenkorb (optional)	8
3.1.3	[S0301-0506] Anwendungen Kundenwarenkorb	8
3.1.4	[S0401-0506] Intranetdienste	9
3.1.5	[S0501-0506] Internetdienste	9
3.1.6	[S0601-0506] Maildienst	9
3.2	Beschaffung und Installation	11
3.2.1	[S0701-0506] SW- und/oder HW-Beschaffung	11
3.2.2	[S0801-0506] HW Installation / Neuinstallation	12
3.2.3	[S0901-0506] SW Installation / Neuinstallation	12
3.3	Datendienste	13
3.3.1	[S1001-0506] Netzdienste	13
3.3.2	[S1101-0506] Archivierung	13
3.3.3	[S1201-0506] Daten / Plattenkapazität	14
3.3.4	[S1301-0506] Datensicherung und -wiederherstellung	14
3.3.5	[S1401-0506] Druckdienste	15
3.3.6	[S1501-0506] Kopierdienste	15
3.3.7	[S1601-0506] Scandienste	15
3.4	Hardwareservices	16
3.4.1	[S1701-0506] Basissystem lt. STWK (Workstation, Notebook, Thinclient, Pocket-PC)	16
3.4.2	[S1801-0506] Standardperipherie (Multifunktionsgeräte, Drucker)	16
3.4.3	[S1901-0506] Sonstige Peripherie (z.B. Scanner, Plotter, Kartenleser,...)	17
3.5	Userbetreuung	18
3.5.1	[S2001-0506] Call-Annahme und Problembehebung	18
3.5.2	[S2101-0506] Schulung	20
3.5.3	[S2201-0506] Useradministration	21
3.6	Weitere Services	22
3.6.1	[S2301-0506] PC-Wechsel	22
3.6.2	[S2401-0506] Verlängerte Nutzungsdauer von PC-Technik	22
3.6.3	[S2501-0506] Verkürzte Nutzungsdauer von PC -Technik / Hardware - Rücknahme	23
3.6.4	[S2601-0506] Wechsel von Standardperipherie	23
3.6.5	[S2701-0506] verlängerte Nutzungsdauer von Standardperipherie	23
3.6.6	[S2801-0506] verkürzte Nutzungsdauer von Standardperipherie	23
3.6.7	[S2901-0506] Sonstige Peripherie	23
3.6.8	[S3001-0506] SW Deinstallation / Löschung personenbezogener Daten	24
3.6.9	[S3101-0506] Anwendungsbetreuung	24
3.6.10	[S3201-0506] Auftragsprogrammierung	25
3.6.11	[S3301-0506] Internetpräsentation	25



3.6.12	[S3401-0506]	Intranetpräsentation	25
3.6.13	[S3501-0506]	Umzüge und Standortwechsel	26
3.6.14	[S3601-0406]	Technikausleihe	26
3.6.15	[S3701-0506]	Beratung und Projektmanagement	27
3.6.16	[S3801-0506]	Lizenzverwaltung und -management	27
3.6.17	[S3901-0506]	Softwarewartung und - pflege	28
3.6.18	[S4001-0506]	Bestandsverwaltung	28
3.6.19	[S4101-0506]	Warenkorbpflege	28
3.7		Hausdruckerei	29
3.7.1	[S4201-0506]	Druckdienste (Hausdruckerei)	29
3.7.2	[S4301-0506]	Kopierdienste (Hausdruckerei)	29
3.7.3	[S4401-0506]	Kuvertierdienste (Hausdruckerei)	30
3.7.4	[S4501-0506]	Scandienste (Hausdruckerei)	30
3.7.5	[S4601-0506]	Endverarbeitung (Hausdruckerei)	31
3.7.6	[S4701-0506]	Datenträgererstellung / -duplizierung (Hausdruckerei)	31
3.7.7	[S4801-0506]	Multifunktionsgeräteservice (Hausdruckerei)	31
4		IT - Sicherheit und Datenschutz	32
5		SLA Änderungsmanagement	33
6		Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers	34
7		Anlagen	36
7.1		Warenkörbe	36
7.2		Formulare	36
7.3		Schulungskatalog	36
7.4		Wartungskatalog	36
7.5		Qualitätsmanagementreport	36
7.6		Servicezeiten Standardwarenkorb(optional) und Kundenwarenkörbe	36
7.7		Anwendungsbetreuung	36
7.8		Netzdienste - Bandbreiten, Mindestanforderungen (offen, Gegenstand der Feinkonzeption)	36
7.9		Aktuelle Preisliste (verfügbar ab 1.1.2007)	36
7.10		Service-Betriebs-Matrix	36
7.11		Change-Request (Anlage erfolgt auf Basis des Prozessmodells zu einem späteren Zeitpunkt)	36
8		Glossar	37



1 Dokumentenverwaltung

Dokument-Name	SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH
Dokument-Nr.	
Version	9
Erstellt am	19.05.05/26.05.05/ 02.06.05/09.06.05/16.06.05/23.06.05/07.07.05/6.10.05
Status	abgestimmt
Autoren	Herr Althoff, Frau Hörbe, Frau Lutat, Frau Umland, Herr Köhler, Herr Hersel, Herr Rehse
Review	
Freigabe	GPL
Datei	051006Service Katalog.doc
Ablage	

Abgenommen von:

SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH	Anwenderbeirat
Vertreter: Geschäftsführer	Vertreter:
Datum:	Datum:
Unterschrift:	Unterschrift:

1.1 Verantwortlicher

Für die weitere Pflege und Aktualisierung dieses Service Kataloges ist der Service-Level-Manager verantwortlich.

Der Service-Level-Manager nimmt alle geänderten und neuen Anforderungen des Auftraggebers (Kunden) auf und arbeitet sie im Rahmen des beschriebenen SLA Änderungsmanagements (siehe Punkt 5) in den Service-Katalog ein.

1.2 Zweck des Dokuments

Der vorliegende Servicekatalog gibt eine Übersicht über Services, die von der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH angeboten werden. Die Services sind im Detail nach Leistungsumfang sowie Quantität und Qualität beschrieben.

Neben der Servicebeschreibung sind im Servicekatalog das Qualitätsmanagement sowie das Änderungsmanagement für die Services beschrieben.

Alle nicht aufgeführten Services werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber in Form von Projekten vereinbart, abgewickelt und berechnet.

In der Beziehung zum Kunden dient der Servicekatalog zur Abstimmung des zu erbringenden Leistungsumfanges. Aus diesem Grunde sind die Services auf einem nicht technischen Niveau beschrieben, welches es dem Kunden ermöglicht, deren Bezug zu seinen Geschäftsprozessen zu erkennen und zu beurteilen, ob der fixierte Servicelevel seinen Anforderungen an eine Unterstützung der Geschäftsprozesse gerecht wird.

Der Kunde kann dem Servicekatalog entnehmen, welche Qualitätskriterien für die einzelnen Services gelten. Dies verschafft ihm eine hohe Transparenz der Leistungserbringung.

Nach innen gerichtet liefert der Servicekatalog alle wichtigen Parameter für das Servicemanagement und das Monitoring der Infrastruktur. So können beispielsweise aus der im Servicekatalog fixierten Verfügbarkeit eines



Services sowohl Eskalationsroutinen für das Problemmanagement als auch zu überwachende Kennzahlen für das Operating abgeleitet werden.

1.3 Geltungsbereich des Dokumentes

Das vorliegende Dokument beschreibt die Standardservices der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH auf Basis der freigegebenen Warenkörbe. Soweit Kundenanforderungen über diese Standards hinausgehen, sind diese durch gemeinsam zu vereinbarende Servicevereinbarungen abzubilden, sofern diese mit dem Serviceprofil der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH in Einklang gebracht werden können.

1.4 Änderungsübersicht

Logbuch der Dokumentenänderungen				
Durchgeführt am	Version	Status	Durch wen	Beschreibung
04.05.2005	0.1	Entwurf	Hr. Althoff	
19.05.2005	0.2	in Arbeit	Fr. Hörbe, Fr. Lutat, Fr. Umland, Hr. Köhler, Hr.Hersel	
26.05.2005	0.3	in Arbeit	Fr. Hörbe, Fr. Lutat, Fr. Umland, Hr. Rehse, Hr. Hersel	
02.06.2005	0.4	in Arbeit	Fr. Hörbe, Fr. Lutat, Fr. Umland, Hr. Rehse, Hr.Hersel	
09.06.2005	0.5	in Arbeit	TP2-4, PL	
16.06.2005	0.6	in Arbeit	TP2-4, PL	
23.06.2005	0.7	abgestimmt	Hr. Voegelke, Hr. Romba, Fr. Ackermann, Hr. Hersel, Hr. Poesch, Hr. Pawlowski, Hr. Althoff, Fr. Hörbe, Hr. Cords	
07.07.2005	0.8	abgestimmt	Hr. Cords, Hr. Romba, Hr. Köhler, Hr. Hersel, Fr. Lutat, Hr. Pawlowski, Hr. Althoff, Fr. Hörbe	
06.10.2005	0.9	abgestimmt	Hr. Cords, Hr. Romba, Hr. Köhler, Hr. Hersel, Fr. Lutat, Hr. Pawlowski, Hr. Althoff , Hr. Voegelke	

1.5 Verteiler

Nach Erstellung einer neuen Version wird das Dokument zur Abstimmung an die Verhandlungsführer des Auftraggebers gegeben. Änderungswünsche werden zwischen dem Service-Level-Manager des Auftragnehmers und dem Verhandlungsführer des Auftraggebers abgestimmt.

Nach Einarbeitung der Änderungswünsche und Erstellung der endgültigen Version des Dokumentes wird es auf die entsprechende Versionsnummer festgeschrieben und an alle Verantwortlichen für die Serviceerbringung verteilt.

1.6 Dokumenthistorie

Versionstabelle:



Version	Datum	Änderung / Status	Autor
0.1	04.05.2005	Entwurf	Herr Althoff
0.2	19.05.2005	in Arbeit	Herr Hersel
0.3	26.05.2005	in Arbeit	Herr Hersel
0.4	02.06.2005	in Arbeit	Frau Hörbe
0.5	09.06.2005	in Arbeit	Frau Hörbe
0.6	16.06.2005	in Arbeit	Frau Hörbe
0.7	23.06.2005	abgestimmt	Frau Hörbe
0.8	07.07.2005	abgestimmt	Frau Hörbe
0.9	06.10.2005	abgestimmt	Herr Althoff

2 Generelle Festlegungen und Vereinbarungen

2.1 Ansprechpartner

Name, Vorname	Bereich	Telefon	Mail
Service-Level-Manager			
Ansprechpartner der Kunden			

2.2 Wartungsfenster

Zur Sicherstellung des störungsfreien Betriebes sind regelmäßige Wartungsarbeiten bzw. Systempflegemaßnahmen notwendig. Die dafür erforderlichen Wartezeiten werden entsprechend den technischen Notwendigkeiten geplant und mit dem Auftraggeber abgestimmt. Soweit möglich, werden die Wartungsmaßnahmen in lastschwachen Zeiten durchgeführt. Die Wahrnehmung dieser Wartezeiten beeinflusst die vereinbarten Verfügbarkeitszeiten nicht, sofern die Wartungsmaßnahmen innerhalb der abgestimmten Wartezeiten abgeschlossen werden. (siehe ANLAGEN "7.4 Wartungskatalog")

2.3 Qualitätsmanagement / Reporting

Das Qualitätsmanagement befindet sich im Aufbau...

Als Qualitätsreport der vereinbarten Services dienen:

- das Maschinentagebuch, in dem alle wesentlichen Systemzustände (Reparaturen, Downtimes, etc.) festgehalten werden,
- das Trouble-Ticket-System,
-

(siehe ANLAGEN "7.5 Qualitätsmanagementreport")



Darüber hinausgehende Reports (Zugriffsstatistiken o.ä.) werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber durchgeführt. Damit verbundene Aufwände werden gesondert in Rechnung gestellt.

Jährlich erfolgen Gespräche zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit.

2.4 Haftung

Grundsätzlich werden von der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH Schwerin keine Gewährleistungen hinsichtlich der Funktionalität der Softwareprodukte übernommen. Darüberhinaus wird die Haftung im Dienstleistungsvertrag geregelt.

3 Beschreibung der Services

Die im folgenden unter Punkt 3 beschriebenen Services beziehen sich auf die freigegebenen Warenkörbe. Soft- und Hardware, die nicht in den Warenkörben definiert ist, wird durch die beschriebenen Services des Punktes 3 nicht unterstützt. Die zugehörigen Betriebsleistungen können der beigefügten ANLAGE "7.10 Service-Betriebs-Matrix" entnommen werden.

3.1 Anwendungen

Die Anwendungen können durch den Anwender an seinem Arbeitsplatz aufgerufen und genutzt werden. Im Fehlerfall ist der Benutzerservice die Anlaufstelle für den Anwender. Nicht Gegenstand des jeweiligen Services sind:

- das Lizenzmanagement
- die fachliche Betreuung der jeweiligen Anwendungen / Dienste
- Anwenderschulungen

3.1.1 [S0101-0506] Anwendungen Standardwarenkorb (Basis)

3.1.1.1 Leistungsbeschreibung

Die im Standardwarenkorb (Basis) (siehe Anlage 7.1 - Warenkörbe) beschriebenen Anwendungen werden allen Anwendern zur Verfügung gestellt. Dieser Service beinhaltet die Tätigkeiten, die zur technischen Verfügbarkeit der einzelnen Anwendungen notwendig sind.

Upgrades werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber durchgeführt. Im Servicepreis sind die Betreuung der jeweils aktuellen sowie der Vorgängergeneration enthalten.

3.1.1.2 Servicezeit

Die Verfügbarkeit der Anwendungen des Standardwarenkorb ist außer an Feiertagen (MV) von Montag bis Freitag zwischen 8 und 16 Uhr gewährleistet. Außerhalb dieser Zeit können die Anwendungen in der Regel genutzt werden, eine Garantie hierfür kann nicht übernommen werden.

3.1.1.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".



3.1.2 [S0201-0506] Anwendungen Standardwarenkorb (optional)

3.1.2.1 Leistungsbeschreibung

Die im Standardwarenkorb (Basis) (siehe Anlage 7.1 - Warenkörbe) beschriebenen Anwendungen werden dem Anwender auf Antrag zur Verfügung gestellt.

Dieser Service beinhaltet die Tätigkeiten, die zur technischen Verfügbarkeit der einzelnen Anwendungen notwendig sind.

Upgrades werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber durchgeführt. Damit verbundene Aufwände werden gesondert in Rechnung gestellt. Im Servicepreis sind die Betreuung der jeweils aktuellen sowie der Vorgängergeneration enthalten.

3.1.2.2 Servicezeit

Die Verfügbarkeit der Anwendungen des Standardwarenkorb ist außer an Feiertagen (MV) von Montag bis Freitag zwischen 8 und 16 Uhr gewährleistet. Außerhalb dieser Zeit können die Anwendungen in der Regel genutzt werden, eine Garantie hierfür kann nicht übernommen werden.

Die Servicezeiten sind aufgeführt in der ANLAGE "7.6 Servicezeiten Standardwarenkorb(optional) und Kundenwarenkörbe".

3.1.2.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.1.3 [S0301-0506] Anwendungen Kundenwarenkorb

3.1.3.1 Leistungsbeschreibung

Die im Kundenwarenkorb (siehe Anlage 7.1 - Warenkörbe) beschriebenen Anwendungen werden dem Anwender auf Antrag zur Verfügung gestellt. Dieser Service beinhaltet die Tätigkeiten, die zur technischen Verfügbarkeit der einzelnen Anwendungen notwendig sind.

Upgrades werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber durchgeführt. Damit verbundene Aufwände werden gesondert in Rechnung gestellt. Im Servicepreis sind die Betreuung der jeweils aktuellen sowie der Vorgängergeneration enthalten.

3.1.3.2 Servicezeit

Die Verfügbarkeit der Anwendungen des Standardwarenkorb ist außer an Feiertagen (MV) von Montag bis Freitag zwischen 8 und 16 Uhr gewährleistet. Außerhalb dieser Zeit können die Anwendungen in der Regel genutzt werden, eine Garantie hierfür kann nicht übernommen werden.

Die Servicezeiten sind aufgeführt in der ANLAGE "7.6 Servicezeiten Standardwarenkorb(optional) und Kundenwarenkörbe".

3.1.3.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).



Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.1.4 [S0401-0506] Intranetdienste

3.1.4.1 Leistungsbeschreibung

Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH stellt dem Kunden einen Zugang zum Intranet seiner Gesellschaft zur Verfügung.

3.1.4.2 Servicezeit

Die Servicezeit für den Service Intranetdienst ist außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.

3.1.4.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.1.5 [S0501-0506] Internetdienste

3.1.5.1 Leistungsbeschreibung

Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH stellt dem Kunden einen Zugang zum Internet zur Verfügung.

3.1.5.2 Servicezeit

Die Servicezeit für den Service Internetdienst ist außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.

3.1.5.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.1.6 [S0601-0506] Maildienst

3.1.6.1 Leistungsbeschreibung

Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH stellt dem Kunden Maildienste zur Verfügung.

Im Einzelnen umfasst der Maildienst folgende Leistungen:

- Bereitstellung und Pflege einer Mailkennung
- Empfangen und Versenden von Mails (einschließlich Anhängen)
- Bereitstellung eines Adressverzeichnisses



- Prüfung der Mails auf Viren
- Jeder User erhält eine Mailbox, die standardmäßig auf 30 MB begrenzt ist.
Darüber hinausgehende Volumina können nach gesonderter Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden.

3.1.6.2 Servicezeit

Die Servicezeit für den Maildienst ist außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.

3.1.6.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".



3.2 Beschaffung und Installation

Die Beschaffung betrifft Produkte aus den aktuell freigegebenen Warenkörben und wird mittels vollständig ausgefülltem Beauftragungsformular vorgenommen. Das Einreichen des Formulars erfolgt nach Abstimmung mit der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH durch den Auftraggeber.

Möchte der Auftraggeber zusätzliche Soft- oder Hardware nutzen, die bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht im Einsatz ist, erfolgt in Abstimmung mit der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH der Prozess der Warenkorbpflege (siehe Punkt "3.6.14 Warenkorbpflege").

Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH prüft aus wirtschaftlicher Sicht inwieweit zur Bedarfsdeckung eine Neubeschaffung notwendig ist.

Die Beschaffung von Hard- und Software außerhalb der freigegebenen Warenkörbe bedarf gesonderter Vereinbarungen.

Nicht Gegenstand des jeweiligen Services sind:

- das Lizenzmanagement
- die fachliche Betreuung der jeweiligen Anwendungen / Dienste
- Anwenderschulungen
- die Mittelfreigabe des Auftraggebers

3.2.1 [S0701-0506] SW- und/oder HW-Beschaffung

3.2.1.1 Leistungsbeschreibung

Die angeforderte Soft- und/oder Hardware wird bestellt und beschafft.

3.2.1.2 Servicezeit

Beschaffungsaufträge werden außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr angenommen und bearbeitet.

3.2.1.3 Serviceziel

Die angeforderte SW und/oder HW - Bestellung wird ausgelöst.

Standard - Arbeitsplätze (Basissystem, Standardwarenkorb-Basis) sind innerhalb 4 Wochen nach Eingang des vollständig ausgefüllten Beauftragungsformulars lieferbar. In allen anderen Fällen erfolgt spätestens 5 Tage nach Eingang eine schriftliche Information über den Liefertermin.

3.2.1.4 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".



3.2.2 [S0801-0506] HW Installation / Neuinstallation

3.2.2.1 Leistungsbeschreibung

Beschaffte oder bereits vorhandene Hardware der freigegebenen Warenkörbe wird innerhalb des definierten Zeitrahmens installiert und anschließend dem Anwender zur Verfügung gestellt.

Umzüge, Rollout im Zuge von Ersatzbeschaffungen sind nicht Gegenstand dieses Service. Sie werden im Rahmen von gesonderten Projektvereinbarungen konzipiert, abgewickelt und verrechnet.

3.2.2.2 Servicezeit

Installationsaufträge werden außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr angenommen und bearbeitet.

3.2.2.3 Serviceziel

Die Hardware (max. 5 Stück) ist spätestens 7 Arbeitstage nach Anforderungseingang installiert soweit die notwendige Infrastruktur vorhanden ist.

Werden größere Liefermengen gewünscht, so erfolgt die Lieferung nach Vereinbarung. Die Liefertermine werden in diesem Fall in Absprache mit dem Auftraggeber festgelegt.

3.2.2.4 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.2.3 [S0901-0506] SW Installation / Neuinstallation

3.2.3.1 Leistungsbeschreibung

Die Installation / Neuinstallation von Software der freigegebenen Warenkörbe wird durch den Auftraggeber über das vollständig ausgefüllte Beauftragungsformular abgerufen.

Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH prüft, ob die technischen Voraussetzungen zur Nutzung der Software gegeben sind und löst im Bedarfsfall die weiteren Schritte in Abstimmung mit dem Kunden aus.

Zur Auslieferung kommt jeweils die aktuelle und intern freigegebene Version der Software.

Releasewechsel sind nicht Gegenstand dieses Service. Sie werden im Rahmen von gesonderten Projektvereinbarungen konzipiert, abgewickelt und verrechnet.

3.2.3.2 Servicezeit

Installationsaufträge werden außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr angenommen und bearbeitet.

3.2.3.3 Serviceziel

Die installierte SW ist spätestens 7 Arbeitstage nach der Anforderung verfügbar.

3.2.3.4 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".



3.3 Datendienste

3.3.1 [S1001-0506] Netzdienste

3.3.1.1 Leistungsbeschreibung

Dem Kunden werden die in der ANLAGE " 7.9 Netzdienste" aufgeführten Bandbreiten zur Verfügung gestellt. Das Netz steht außer zu Wartungszeiten täglich 24 Stunden zur Verfügung.

3.3.1.2 Servicezeiten

Die Servicezeiten sind außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.

3.3.1.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.3.2 [S1101-0506] Archivierung

3.3.2.1 Leistungsbeschreibung

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt werden FILE - Archivierungen zur Aufbewahrung für einen längeren Zeitraum durchgeführt:

- Brennen von CD's
- Sicherung auf Magnetband/-kassette

Darüberhinausgehende Anforderungen hinsichtlich der Archivierung müssen mit dem Auftraggeber individuell vereinbart werden.

3.3.2.2 Abruf des Services

Der Abruf dieses Services erfolgt durch einen definierten Personenkreis, der die archivierten Daten an speziellen Clients abrufen kann.

3.3.2.3 Abgrenzung

Die Archivierung bezieht sich nicht auf Daten, die auf lokalen Datenträgern gespeichert wurden.

3.3.2.4 Servicezeit

Anfragen zur Einsicht in archivierte Dokumente werden außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr angenommen und bearbeitet.

3.3.2.5 Vergütung

Die aktuelle Preisliste zur FILE-Archivierung ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste". Darüberhinausgehende Archivierungsanforderungen sind im Dienstleistungsvertrag zu vereinbaren.



3.3.3 [S1201-0506] Daten / Plattenkapazität

3.3.3.1 Leistungsbeschreibung

Dem Anwender wird ein HOME-Laufwerk von 50 MB zur Verfügung gestellt.
Den Abteilungen wird ein individuell zu vereinbarendes Netzlaufwerk zur Verfügung gestellt.

3.3.3.2 Abruf des Services

Bei der Neuanlage eines Users wird Speicherplatz zur Verfügung gestellt. Bei einer notwendigen Speicherkapazitätserweiterung erfolgt die Beauftragung nach Absprache mit dem Auftraggeber über das Beauftragungsformular.

3.3.3.3 Servicezeit

Änderungen an den Speicherkapazitäten werden außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr angenommen und bearbeitet.

3.3.3.4 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).
Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

Preis pro Gigabyte

3.3.4 [S1301-0506] Datensicherung und -wiederherstellung

3.3.4.1 Leistungsbeschreibung

Datensicherungen werden für alle installierten Programme und abgelegten Daten arbeitstäglich durchgeführt. Der Sicherungszyklus beträgt 14 Tage.
Daten, die auf lokalen Laufwerken abgelegt wurden, werden nicht gesichert und können nicht wiederhergestellt werden.
Auf Antrag durch den Auftraggeber werden Anwenderdateien in unterschiedlichen Bearbeitungsständen wiederhergestellt.
Eine Wiederherstellung geänderter Daten ist nicht in jedem Fall innerhalb des gleichen Tages aufgrund der nächtlichen Sicherung möglich.

3.3.4.2 Servicezeit

Anfragen zur Wiederherstellung von Dokumenten werden außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr angenommen und bearbeitet.

3.3.4.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).
Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

Die Kosten der Datensicherung sind in der Servicepauschale für die Daten-/Plattenkapazitäten und der Warenkörbe enthalten.

Wiederherstellung wird nach Aufwand verrechnet.



3.3.5 [S1401-0506] Druckdienste

3.3.5.1 Leistungsbeschreibung

Der Anwender kann aus allen Anwendungen drucken. Für Ausdrücke stehen ihm, die seiner Kennung zugewiesenen, Drucker zur Verfügung. Die Nutzung weiterer Drucker kann beantragt werden. Dieser Service wird über die entsprechende Anwendung abgerufen, aus der heraus gedruckt werden soll. Für Massendrucke (>50 Seiten) bzw. Farbdrucke stehen gesonderte Services zur Verfügung (s. 3.7 Hausdruckerei).

3.3.5.2 Servicezeit

Serviceanfragen sind außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr möglich.

3.3.5.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst). Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.3.6 [S1501-0506] Kopierdienste

3.3.6.1 Leistungsbeschreibung

Dem Anwender stehen für die Erstellung von Kopien Multifunktionsgeräte zur Verfügung, die über ein Antragsformular freigeschaltet werden. Für Farbkopien und Massenkopien (>50 Seiten) stehen gesonderte Services zur Verfügung (s. 3.7 Hausdruckerei).

3.3.6.2 Servicezeit

Serviceanfragen sind außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr möglich.

3.3.6.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst). Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.3.7 [S1601-0506] Scandienste

3.3.7.1 Leistungsbeschreibung

Dem Anwender stehen für das Scannen von Dokumenten entsprechende Geräte zur Verfügung, die über ein Antragsformular freigeschaltet werden, sofern in der Lokation geeignete Technik im Netz installiert ist. Parallel können auch die Dienste der Hausdruckerei, insbesondere für Farbscans in Anspruch genommen werden (s. 3.7 Hausdruckerei).

3.3.7.2 Servicezeit

Serviceanfragen sind außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr möglich.



3.3.7.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.4 Hardwareservices

3.4.1 [S1701-0506] Basissystem lt. STWK (Workstation, Notebook, Thinclient, Pocket-PC)

3.4.1.1 Leistungsbeschreibung

Die Bereitstellung und Betreuung der Geräte umfasst die Sicherstellung der Funktionalität und die Wiederherstellung im Fehlerfall.

Der Service wird durch den Anwender über den Benutzerservice abgerufen.

3.4.1.2 Servicezeit

Die Betreuung der Geräte findet außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr statt.

3.4.1.3 Serviceziel

Die Geräte sind spätestens innerhalb von 4 Stunden in der Grundkonfiguration wieder verfügbar oder es erfolgt die Bereitstellung eines Ersatzgerätes.

3.4.1.4 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.4.2 [S1801-0506] Standardperipherie (Multifunktionsgeräte, Drucker)

3.4.2.1 Leistungsbeschreibung

Die Bereitstellung und Betreuung der peripheren Standardgeräte umfasst die Sicherstellung der Funktionalität und die Wiederherstellung im Fehlerfall.

Der Service wird durch den Anwender über den Benutzerservice abgerufen.

3.4.2.2 Servicezeit

Die Betreuung der Geräte findet außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr statt.

3.4.2.3 Serviceziel

Die Geräte sind spätestens innerhalb von 4 Stunden wieder verfügbar. Um die Funktionalität wiederherzustellen, kann ebenso die Bereitstellung eines Ersatzgerätes oder die Zuweisung eines anderen Netzgerätes erfolgen.



3.4.2.4 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).
Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.4.3 [S1901-0506] Sonstige Peripherie (z.B. Scanner, Plotter, Kartenleser,...)

3.4.3.1 Leistungsbeschreibung

Die Bereitstellung und Betreuung der peripheren Geräte umfasst die Sicherstellung der Funktionalität und die Wiederherstellung im Fehlerfall.
Der Service wird durch den Anwender über den Benutzerservice abgerufen.

3.4.3.2 Servicezeit

Die Betreuung der Geräte findet außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr statt.

3.4.3.3 Serviceziel

Die Wiederherstellungszeiten der Funktionalität bedürfen gesonderter Vereinbarungen.

3.4.3.4 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).
Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".



3.5 Userbetreuung

3.5.1 [S2001-0506] Call-Annahme und Problembhebung

3.5.1.1 Leistungsbeschreibung

Die Userbetreuung der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH ist dreistufig organisiert:

- 1st Level Support (Benutzerservice)
- 2nd Level Support
- 3rd Level Support

Verantwortlich für den Gesamtprozess ist der BENUTZERSERVICE.

Direkte Meldungen an 2nd Level Support werden an den Benutzerservice umgeleitet.

1st Level Support (Benutzerservice)

Alle Störungen und Anfragen der User mit ihrer IT werden ausschließlich über den Benutzerservice angenommen und von ihm bis zum erfolgreichen Abschluss koordiniert.

Der Benutzerservice ist wie folgt zu erreichen:

Telefon-Hotline:	0385 / xxxxxxxx
eMail	benutzerservice@xxxxxx.de

Der Benutzerservice registriert den Bearbeitungsbeginn und den Verlauf der Bearbeitung im Trouble-Ticket-System.

2nd Level Support

Störungen, die vom 1st Level Support nicht behoben werden können, werden an die Spezialisten des 2nd Level Support weitergeleitet. Der 2nd Level Support wird bei einer Störung, die nicht zentral gelöst werden kann, die Störung vor Ort beheben.

Der 2nd Level Support registriert den Bearbeitungsbeginn und den Verlauf der Bearbeitung im Trouble-Ticket-System.

3rd Level Support

Sollte die Störung durch den 2nd Level Support nicht lösbar sein, schaltet der 2nd Level Support den 3rd Level Support ein. Der 3rd Level Support wird in der Regel von externen Spezialisten geleistet. Zur Sicherstellung des 3rd Level Support schließt die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH entsprechende Verträge mit diesen ab.

Trouble-Ticket-System

Zur Prozessunterstützung der Störungsbehebung wird ein Trouble-Ticket-System eingesetzt.

Die Störungsbehebung erfolgt nach folgendem Ablauf:

- Der Benutzerservice nimmt die Störung als Ticket im Trouble-Ticket-System auf. Jeder Störung wird eine Problemklasse zugeordnet.



- Wenn die Störung nicht bereits telefonisch durch den Benutzerservice gelöst werden kann, erhält der Kunde automatisch per e-Mail oder telefonisch eine Bestätigung der Ticketaufnahme mit Angabe einer Störungsnummer.
- Sofern die Störungsbehebung nicht im Benutzerservice erfolgen kann, wird die Störungsbearbeitung an die zuständigen Spezialisten im 2nd Level Support oder im 3rd Level Support weitergeleitet.
- Unabhängig von der Weiterleitung der Störung stellt der Benutzerservice die Einhaltung der vereinbarten Reaktions- und Störungsbehebungszeiten sicher.
- Bei Verzögerungen in der Störungsbehebung wird der Kunde durch den Benutzerservice informiert.
- Ist die Störungsbehebung nicht bereits im telefonischen Dialog mit dem Kunden erfolgt, wird nach der Behebung der Störung der Kunde durch den Benutzerservice per eMail informiert.

Folgende Daten werden zum Störfall im Trouble-Ticket-System gespeichert:

- Firma
- betroffener Mitarbeiter
- Telefonnummer
- eMail-Adresse
- Standort
- Problembeschreibung
- Anwendung/Kategorie
- PC-Nummer
- Störungsnummer
- Datum
- Uhrzeit
- Problemklasse
- Status

Die Speicherung dieser Daten erfolgt ausschließlich für Zwecke der Störungsbearbeitung und -analyse. Die Auswertung personenbezogener Daten ist nur nach Zustimmung durch den Auftraggeber zulässig.

Folgende Problemklassen werden im Trouble-Ticket-System verwandt:

- Einfaches Problem: Mitarbeiter sind noch arbeitsfähig.
z.Bsp:
Die Lesebestätigung vom Outlook funktioniert nicht, aber generell kann der Mitarbeiter noch Emails versenden.
- Mittleres Problem: Mitarbeiter sind eingeschränkt oder nicht arbeitsfähig.
z.Bsp.:
Ein Mitarbeiter aus dem Einkauf kann eine wichtige Email in seinem Outlook nicht öffnen, er benötigt diese aber dringend für ein Verhandlungsgespräch.
- Schweres Problem: Mehrere Mitarbeiter sind nicht arbeitsfähig oder geschäftskritische Anwendungen stehen nicht zur Verfügung.
z.Bsp.:
Das Bürokommunikationssystem Exchange/Outlook ist komplett ausgefallen.

Folgende Reaktionszeiten und Störungsbehebungszeiten sind den Problemklassen zugeordnet:

Problemklasse	Reaktionszeit	Störungsbehebungszeit *
Einfaches Problem	2 h	5 Arbeitstage
Mittleres Problem	1 h	1 Arbeitstag
Schweres Problem	0,5 h	4 h



* in Abhängigkeit der vorhandenen Serviceverträge

Sollte das Ausmaß einer Störung bei Störungsannahme in Abstimmung mit dem Auftraggeber noch nicht erkennbar sein, wird jede eingehende Störungsmeldung grundsätzlich zunächst als "Einfaches Problem" eingeordnet

Die Verweildauer startet mit der Aufgabe des Tickets.

Eine Umstufung in eine andere Problemklasse ist nach aktueller Lage aus jeder Eskalationsstufe heraus möglich.

Für Probleme bei Anwendungen des Kundenwarenkorb, die durch den Fachbereich betreut werden, wird die Problemmeldung an die zuständige Stelle weitergeleitet. Die weitere Problembehebung erfolgt in direkter Abstimmung zwischen der zuständigen Stelle und dem Anwender.

Eine Störung gilt als abgeschlossen (Ticket geschlossen):

- der Fehler ist behoben und die Arbeitsfähigkeit wurde wiederhergestellt,
- das gemeldete Problem kann nicht reproduziert werden, d.h. der Anrufer kann uneingeschränkt weiterarbeiten und das Problem ist kein wiedereröffnetes Ticket,
- die Ursache des gemeldeten Problems liegt in der Charakteristik des Produktdesigns („works as designed“), d.h. die Anforderung des Anrufers übersteigt die Eigenschaften / Möglichkeiten des Produktes,
- dem Anwender wurde eine Umgehungslösung („work around“) geliefert und das Problem wurde ggf. zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet,
- das gemeldete Problem (Anwendung des Kundenwarenkorb) wird durch den Fachbereich betreut und wurde an diesen zur weiteren Problembehebung weitergeleitet.

3.5.1.2 Servicezeit

Die Anrufe werden von 7.00 bis 16.00 Uhr persönlich entgegengenommen und bearbeitet. Außerhalb dieser Zeiten können Anwender eine Nachricht auf einem Anrufbeantworter/eMail hinterlassen.

Die Sichtung der Mailbox / Anrufbeantworter für Störmeldungen erfolgt 3 Mal täglich.

3.5.1.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.5.2 [S2101-0506] Schulung

3.5.2.1 Leistungsbeschreibung

Schulungen werden für die in der ANLAGE "7.3 Schulungskatalog" beschriebenen Leistungen durchgeführt.

Schulungen können per Formular beauftragt werden.

Die Teilnehmer erhalten einen Nachweis in schriftlicher Form.

Die Aktualität und Qualität der Schulungen wird am Ende jeder Veranstaltung in Form einer Abfrage überprüft und kontinuierlich verbessert.

3.5.2.2 Vergütung

Die Kosten der Schulungen sind in dem jeweiligen Schulungsangebot aufgeführt.

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".



3.5.3 [S2201-0506] Useradministration

3.5.3.1 Leistungsbeschreibung

Dieser Service stellt die Anlage, Löschung und Änderung der Userkennungen nur auf der Grundlage des Antragsformulars "Benutzerberechtigungen" sicher.

3.5.3.2 Servicezeit

Die Bearbeitung von Userkennungen findet außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr statt.

3.5.3.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".



3.6 Weitere Services

3.6.1 [S2301-0506] PC-Wechsel

3.6.1.1 Leistungsbeschreibung

Im Rahmen der Vertragslaufzeit wird dem Anwender PC-Technik (Grundgerät, Maus, Tastatur, Monitor) zur Verfügung gestellt, die nicht älter ist als 36 Monate. Nach Ablauf dieser Zeit erfolgt ein Austausch. Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH informiert den Auftraggeber rechtzeitig über das Ende der Nutzungszeit.

Veränderte Arbeitsplatzanforderungen (z.Bsp. durch den Einsatz neuer Software an einem Arbeitsplatz) können einen vorzeitigen PC-Wechsel erforderlich machen. Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH Schwerin und der Auftraggeber stimmen gemeinsam ab, ob bei dem PC-Wechsel ein Neugerät oder ein vorhandenes Gerät (Hardwarepool) zum Einsatz kommen wird.

3.6.1.2 Servicezeit

Der Service zum PC-Wechsel findet außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr statt.

3.6.1.3 Vergütung

Der zyklische PC - Wechsel beinhaltet sämtliche Leistungen, die zur Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit erforderlich sind. Sie sind in der Standardarbeitsplatzpauschale (vgl. Pkt. 3.4.1) enthalten. Veränderungen, wie z.B. Softwareerweiterungen, abweichende Geräteausstattung, ... werden gesondert vergütet.

3.6.2 [S2401-0506] Verlängerte Nutzungsdauer von PC-Technik

3.6.2.1 Leistungsbeschreibung

Die Nutzungsdauer kann maximal auf 60 Monate erweitert werden. Im 4. und 5. Jahr sind die Aufwendungen für Problembhebungen und Reparaturen separat zu vergüten.

3.6.2.2 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".



3.6.3 [S2501-0506] Verkürzte Nutzungsdauer von PC -Technik / Hardware - Rücknahme

3.6.3.1 Leistungsbeschreibung

Aus besonderem Grund kann der Auftraggeber über diesen Service außerplanmäßig oder vorzeitig die Rücknahme von im Einsatz befindlicher Technik der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH per Formular beauftragen.

Fremdtechnik bedarf gesonderter Vereinbarungen. Verschrottungsaufwand wird in diesem Fall gesondert berechnet.

3.6.3.2 Servicezeit

Dieser Service kann außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr abgerufen werden.

3.6.3.3 Serviceziel

Die Hardware wird nach Vereinbarung deinstalliert. Die Leistungstermine werden in Absprache mit dem Auftraggeber festgelegt.

3.6.3.4 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

Sämtliche Kosten, die mit einer vorzeitigen Rücknahme verbunden sind, werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Soweit ein gleichwertiger Einsatz an anderer Stelle durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH Schwerin nicht möglich ist, trägt der Auftraggeber die Kosten für die vorzeitige Vertragsauflösung(Ablösesumme, Mietzahlung für die Restlaufzeit).

3.6.4 [S2601-0506] Wechsel von Standardperipherie

Soweit keine anderen Regelungen zwischen dem Auftraggeber und der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH getroffen wurden, gelten die gemachten Aussagen unter 3.6.1 "PC-Wechsel".

3.6.5 [S2701-0506] verlängerte Nutzungsdauer von Standardperipherie

Soweit keine anderen Regelungen zwischen dem Auftraggeber und der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH getroffen wurden, gelten die gemachten Aussagen unter 3.6.2 "verlängerte Nutzungsdauer von PC-Technik".

3.6.6 [S2801-0506] verkürzte Nutzungsdauer von Standardperipherie

Soweit keine anderen Regelungen zwischen dem Auftraggeber und der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH getroffen wurden, gelten die gemachten Aussagen unter 3.6.3 "verkürzte Nutzungsdauer von PC-Technik/Hardware-Rücknahme".

3.6.7 [S2901-0506] Sonstige Peripherie



Für den Wechsel, die verkürzte bzw. verlängerte Nutzungsdauer von sonstiger Peripherie erfolgt die Regelung im Bedarfsfall (Einzelfallbetrachtung).

3.6.8 [S3001-0506] SW Deinstallation / Löschung personenbezogener Daten

3.6.8.1 Leistungsbeschreibung

Über diesen Service wird außerplanmäßige oder vorzeitige Rücknahme aus besonderem Grund von im Einsatz befindlicher Software der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH geregelt.

Fremdsoftware bedarf gesonderter Vereinbarungen.

3.6.8.2 Servicezeit

Deinstallationsaufträge werden per Beauftragungsformular außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr angenommen und bearbeitet.

3.6.8.3 Serviceziel

Die Software wird nach Vereinbarung deinstalliert. Die Leistungstermine werden in Absprache mit dem Auftraggeber festgelegt.

3.6.8.4 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

Sämtliche Kosten, die mit einer vorzeitigen Rücknahme verbunden sind, werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Soweit ein gleichwertiger Einsatz an anderer Stelle durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH nicht möglich ist, trägt der Auftraggeber die Kosten für die Restlaufzeit.

3.6.9 [S3101-0506] Anwendungsbetreuung

3.6.9.1 Leistungsbeschreibung

Für die in der ANLAGE "7.7 Anwendungsbetreuung" aufgeführten Anwendungen wird eine fachliche Betreuung seitens der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH gewährleistet. Dieser Service unterstützt den Benutzer bei der Anwendung des jeweiligen Produktes unter evtl. erforderlicher Hinzuziehung des Softwarelieferanten.

3.6.9.2 Servicezeit

Servicezeiten sind in der ANLAGE "7.6 Servicezeiten Standardwarenkorb(optional) und Kundenwarenkörbe" aufgeführt.



3.6.9.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.6.10 [S3201-0506] Auftragsprogrammierung

Auftragsprogrammierung kann auf Basis eines Pflichtenheftes durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH bereitgestellt werden. Auf Wunsch kann die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH bei der Erstellung des Pflichtenheftes Unterstützung leisten.

Die Kalkulation zur Preisermittlung erfolgt im Rahmen einer Angebotserstellung. Darüberhinaus werden im Angebot die einzelnen Phasen von der Konzeption bis zum Betrieb (einschließlich Wartung) beschrieben. Das Angebot ist Basis der Leistungserbringung im Auftragsfall.

3.6.11 [S3301-0506] Internetpräsentation

3.6.11.1 Leistungsbeschreibung

Dieser Service beinhaltet die Pflege der Internetpräsentation des Auftraggebers. Er umfasst die redaktionelle Betreuung des Auftritts wie auch das Hosting. Die redaktionelle Betreuung umfasst u.a. die Definition der inhaltlichen Struktur, der Darstellungsform und die Einbindung in den Gesamtauftritt sowie die Unterstützung der Fach-Redakteure. Zusätzlich beinhaltet dieser Service die Bereitstellung von visuellen Objekten und die medien-spezifische Aufbereitung von Informationen. Die inhaltliche Verantwortung liegt beim Auftraggeber.

3.6.11.2 Servicezeit

Die Pflege der Internetpräsentation erfolgt außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.

3.6.11.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.6.12 [S3401-0506] Intranetpräsentation

3.6.12.1 Leistungsbeschreibung

Dieser Service beinhaltet die Pflege der Intranetpräsentation des Auftraggebers. Er umfasst die redaktionelle Betreuung des Auftritts wie auch das Hosting. Die redaktionelle Betreuung umfasst u.a. die Definition der inhaltlichen Struktur, der Darstellungsform und die Einbindung in den Gesamtauftritt sowie die Unterstützung der Fach-Redakteure. Die inhaltliche Verantwortung liegt beim Auftraggeber.

Arbeitsaufträge werden nur von dem hierfür benannten Verantwortlichen des Auftraggebers entgegengenommen.

3.6.12.2 Servicezeit

Die Pflege der Internetpräsentation erfolgt außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.



3.6.12.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).
Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.6.13 [S3501-0506] Umzüge und Standortwechsel

3.6.13.1 Leistungsbeschreibung

Dieser Service beinhaltet die Abwicklung des räumlichen Wechsels der Technik inclusive aller zur Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit erforderlichen Tätigkeiten.

Zur Abschätzung des Auftragsumfangs ist eine Standortprüfung bzw -begehung erforderlich. Die Auftragserteilung erfolgt über das Antragsformular.

Umzüge innerhalb eines Standortes für 1-3 Mitarbeiter werden bei gegebener Infrastruktur gemäß Preisliste abgewickelt (Standardumzüge). In anderen Fällen erfolgt die Abwicklung in Form eines Projektes.

3.6.13.2 Servicezeit

Dieser Service erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Für Standardumzüge ist die Beantragung 5 Arbeitstage vor dem geplanten Umzug vorzunehmen.

3.6.13.3 Vergütung

Die Höhe der Vergütung richtet sich nach Mengengerüst und Leistungsanforderung.
Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.6.14 [S3601-0406] Technikausleihe

3.6.14.1 Leistungsbeschreibung

Über diesen Service kann die in nachfolgender Tabelle aufgeführte Technik im Rahmen der Verfügbarkeit für dienstliche Zwecke ausgeliehen werden. Die PC's und Notebooks sind entsprechend Standardwarenkorb konfiguriert. Eine Kurzeinweisung in die Bedienung der Technik erfolgt bei Übergabe. Lieferung ist separat zu vereinbaren. Eine Vorortbetreuung der Technik wird zu den jeweils gültigen Stundensätzen nach Aufwand berechnet.

Technik	Nutzungsdauer (mindestens)	Vorlaufzeit ohne Netzanbindung	Vorlaufzeit mit Netzanbindung (Infrastruktur ist vorhanden)
Notebook	1 Arbeitstag	1 Arbeitstag	3 Arbeitstage
PC	1 Arbeitstag	1 Arbeitstag	3 Arbeitstage
Monitor	1 Arbeitstag	1 Arbeitstag	-
Lokaler Drucker	1 Arbeitstag	1 Arbeitstag	-
Beamer	2 Stunden	1 Arbeitstag	-

3.6.14.2 Servicezeit

Die Ausleihe erfolgt außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.



3.6.14.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

generell Bereitstellungsgrundgebühr

3.6.15 [S3701-0506] Beratung und Projektmanagement

3.6.15.1 Leistungsbeschreibung

Beratungs- und Projektmanagement-Leistungen umfassen alle Beratungsleistungen, die nicht im Standard-Servicekatalog enthalten sind. Hierunter fallen z.Bsp. Beratungen im Rahmen der Softwareauswahl / -einführung, der Entwicklung der IT-Architektur / -Infrastruktur sowie im Rahmen von eGovernment - Projekten. Art und Umfang der Leistungen werden im Einzelfall mit dem Auftraggeber abgestimmt.

3.6.15.2 Servicezeit

Für die Mitarbeiter der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH gelten bei der Erbringung dieser Services die folgenden Arbeitszeiten - außer an Feiertagen (MV) Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr. Arbeitszeiten außerhalb des angegebenen Zeitfensters können bei Bedarf gesondert vereinbart werden.

3.6.15.3 Vergütung

Beratungs- und Projektmanagement-Leistungen werden auf einem Einsatzbericht durch den Auftraggeber quittiert. Eine Kopie des Einsatzberichtes erhält der Auftraggeber. Beratungs- und Projektmanagement-Leistungen werden stundenweise bzw. als Projektpreis gemäß Auftrag abgerechnet. Die Kalkulation erfolgt auf Basis der gültigen Stundensätze der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH. Soweit Dritte eingebunden werden, erfolgt die Weiterberechnung auf Nachweis.

3.6.16 [S3801-0506] Lizenzverwaltung und -management

3.6.16.1 Leistungsbeschreibung

Das Lizenzmanagement erfolgt für die Anwendungen, die durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH beschafft werden. Die Kosten für die Lizenzen und das Lizenzmanagement sind in den Preisen des jeweiligen Warenkorbes enthalten. Lizenzkosten werden entsprechend der Lizenzverträge (Lieferant) abgerechnet.

In anderen Fällen erfolgt nur eine Lizenzverwaltung durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH.

Für eingesetzte Produkte (Datenbanken, Programme, etc.) ist der Erwerb von Lizenzen erforderlich. Über den Service "Installation" werden dem Benutzer die gewünschten Anwendungen zur Verfügung gestellt. Der hier angebotene Service überwacht die Anzahl der tatsächlich genutzten (Installationen/Deinstallationen) gegenüber der Anzahl der über den Service "Beschaffung" erworbenen Lizenzen. Bei einer Lizenzüberschreitung erfolgt eine Benachrichtigung des Auftraggebers.



3.6.16.2 Servicezeit

Lizenzverwaltung und -management erfolgt außer an Feiertagen (MV) von Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.

3.6.16.3 Vergütung

Die Kosten für die Lizenzverwaltung werden gesondert in Rechnung gestellt und werden im Rahmen des Dienstleistungsvertrages geregelt.

3.6.17 [S3901-0506] Softwarewartung und -pflege

Die Kosten für die Softwarewartung und -pflege sind in den Preisen für die Bereitstellung der Anwendungen in der monatlichen Pauschale enthalten.

Sämtliche Kosten, die mit einer vorzeitigen Rückgabe der Lizenzen verbunden sind, werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Soweit ein gleichwertiger Einsatz an anderer Stelle durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH nicht möglich ist, trägt der Auftraggeber die Kosten für die Restlaufzeit.

3.6.18 [S4001-0506] Bestandsverwaltung

3.6.18.1 Leistungsbeschreibung

Bestandsverwaltung wird in der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH Schwerin generell durchgeführt und ist in der monatlichen Pauschale (siehe 3.1 und 3.4) enthalten.

Für die beim Auftraggeber im Einsatz befindlichen Hard- und Software, die nicht von der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH Schwerin beschafft wurde und für die Leistungen des Standard-Service-Kataloges erbracht werden, kann eine Bestandsverwaltung durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH vereinbart werden. In diesem Fall ist der Auftraggeber verpflichtet, sämtliche Veränderungen, die die Bestandsverwaltung betreffen, umgehend der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH Schwerin per Formular (siehe ANLAGE) mitzuteilen.

Innerhalb der Servicezeit können Daten durch Berechtigte des Auftraggebers aus der Bestandsverwaltung abgefragt werden.

3.6.18.2 Servicezeit

Die Bestandsverwaltung erfolgt außer an Feiertagen (MV) von Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.

3.6.18.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.6.19 [S4101-0506] Warenkorbpflege

3.6.19.1 Leistungsbeschreibung

Die Pflege der Standardwarenkörbe wird durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH durchgeführt. Aufgabe der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH ist es, die notwendigen Tests zur Absicherung der Services im Rahmen der Veränderungen vorzunehmen. Die Entwicklung der



Standardwarenkörbe wird in Zusammenarbeit mit dem IT-Architektur-Board vorgenommen. Anträge des Auftraggebers zur Erweiterung des Standardwarenkorb können an dieses Gremium gestellt werden.

Eine gewünschte Veränderung im Kundenwarenkorb bedarf der Abforderung durch den Auftraggeber. Die Abwicklung erfolgt im Rahmen eines Change-Request (siehe ANLAGE " 7.11 Change-Request").

3.6.19.2 Servicezeit

Die Warenkorbpflege erfolgt außer an Feiertagen (MV) von Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr.

3.6.19.3 Vergütung

Die Pflege der Standardwarenkörbe ist in der monatlichen Pauschale enthalten. Kosten der Veränderung Kundenwarenkorb werden im Rahmen des Change-Request geregelt.

3.7 Hausdruckerei

3.7.1 [S4201-0506] Druckdienste (Hausdruckerei)

3.7.1.1 Leistungsbeschreibung

Dem Anwender steht für Massendrucke (ab 50 Seiten s/w) und für Farbdrucke jeweils in den Formaten A5 – A3 die leistungsfähige Technik in der Hausdruckerei der SIS zur Verfügung. Die Ausdrücke können mit Steuerzeichen für die automatische Kuvertierung aufbereitet werden, dies erfolgt über Einzelabsprachen und gesonderte Vereinbarungen. Druckaufträge werden per eMail (zvz@xxxxxxx.de) an die Hausdruckerei übermittelt.

3.7.1.2 Servicezeit

Druckaufträge werden außer an Feiertagen (MV) in den Zeiten Mo u. Mi 8-16 Uhr, Di. u. Do. 8-18 Uhr und Fr. 8-13 Uhr entgegengenommen.

3.7.1.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).
Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.7.2 [S4301-0506] Kopierdienste (Hausdruckerei)

3.7.2.1 Leistungsbeschreibung

Kopien (s/w, farbig) in den Formaten A5 – A3 können bei der Hausdruckerei der SIS in Auftrag gegeben werden. Die Anlieferung bei der Hausdruckerei erfolgt durch den Kunden.



3.7.2.2 Servicezeit

Kopieraufträge werden außer an Feiertagen (MV) in den Zeiten Mo u. Mi 8-16 Uhr, Di. u. Do. 8-18 Uhr und Fr. 8-13 Uhr entgegengenommen.

3.7.2.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.7.3 [S4401-0506] Kuvertierdienste (Hausdruckerei)

3.7.3.1 Leistungsbeschreibung

Dem Anwender steht für die automatische Kuvertierung die Technik in der Hausdruckerei der SIS zur Verfügung. Hierüber können Einzelblätter oder mit Steuerzeichen aufbereitete (siehe Service S4201-0506) Mehrblattsendungen in den Formaten A5 und A4 zur Kuvertierung in Auftrag gegeben werden.

3.7.3.2 Servicezeit

Kuvertieraufträge werden außer an Feiertagen (MV) in den Zeiten Mo u. Mi 8-16 Uhr, Di. u. Do. 8-18 Uhr und Fr. 8-13 Uhr entgegengenommen.

3.7.3.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.7.4 [S4501-0506] Scandienste (Hausdruckerei)

3.7.4.1 Leistungsbeschreibung

Das Scannen von Dokumenten (s/w, farbig) in den Formaten A5 – A3 kann bei der Hausdruckerei in Auftrag gegeben werden. Anlieferung erfolgt durch den Kunden.

3.7.4.2 Servicezeit

Scanaufträge werden außer an Feiertagen (MV) in den Zeiten Mo u. Mi 8-16 Uhr, Di. u. Do. 8-18 Uhr und Fr. 8-13 Uhr entgegengenommen.

3.7.4.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".



3.7.5 [S4601-0506] Endverarbeitung (Hausdruckerei)

3.7.5.1 Leistungsbeschreibung

Der Anwender kann die Endverarbeitung (Binden, Heften, Lochen, Schneiden, Leimen) von Dokumenten in den Formaten A5 – A3 in der Hausdruckerei der SIS durchführen lassen. Anlieferung erfolgt durch den Kunden.

3.7.5.2 Servicezeit

Endverarbeitungsaufträge werden außer an Feiertagen (MV) in den Zeiten Mo u. Mi 8-16 Uhr, Di. u. Do. 8-18 Uhr und Fr. 8-13 Uhr entgegengenommen.

3.7.5.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.7.6 [S4701-0506] Datenträgererstellung / -duplizierung (Hausdruckerei)

3.7.6.1 Leistungsbeschreibung

Der Anwender kann Datenträger (CD, DVD) in der Hausdruckerei der SIS erstellen bzw. duplizieren lassen.

3.7.6.2 Servicezeit

Aufträge werden außer an Feiertagen (MV) in den Zeiten Mo u. Mi 8-16 Uhr, Di. u. Do. 8-18 Uhr und Fr. 8-13 Uhr entgegengenommen.

3.7.6.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

3.7.7 [S4801-0506] Multifunktionsgeräteservice (Hausdruckerei)

3.7.7.1 Leistungsbeschreibung

Die Anwender können an bestimmten Standorten die Dienstleistung der Hausdruckerei zum Wechsel von Verbrauchsmaterialien (Papier, Toner) an vorhandenen Multifunktionsgeräten in Anspruch nehmen. Näheres regeln die Servicescheine.



3.7.7.2 Servicezeit

Der Multifunktionsgeräteservice wird außer an Feiertagen (MV) in den Zeiten Mo u. Mi 8-16 Uhr, Di. u. Do. 8-18 Uhr und Fr. 8-13 Uhr erbracht.

3.7.7.3 Vergütung

In diesem Kapitel wird die Höhe, die Art und Weise der Vergütung definiert (in Abhängigkeit vom Mengengerüst).

Die aktuelle Preisliste ist aufgeführt in den ANLAGEN "7.9 Aktuelle Preisliste".

4 IT - Sicherheit und Datenschutz

Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH setzt die Vorgaben des IT-Sicherheitsmanagements um. Sie sind beschrieben in den Sicherheitsrichtlinien der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH.

Im Rahmen dieser Regelungen erfolgen die spezifischen Ausprägungen mit dem Auftraggeber und sind Bestandteil des Dienstleistungsvertrages.

Soweit seitens des Auftraggebers Anforderungen gestellt werden, die über diesen Rahmen hinausgehen, bedarf es gesonderter Vereinbarungen.



5 SLA Änderungsmanagement

Im SLA Änderungsmanagement werden alle Änderungen der Rahmenbedingungen der Serviceerbringung bewertet. Die Rahmenbedingungen können sich in erster Linie durch neue oder geänderte Anforderungen des Auftraggebers (Kunden) ergeben. Im Rahmen des SLA Änderungsmanagement werden diese Anforderungen im Hinblick auf ihre Realisierbarkeit und ihre Auswirkungen auf die zur Serviceerbringung etablierten Serviceprozesse, Prozessparameter und Ressourcenaufwände untersucht.

Beispiele für Änderungen der Rahmenbedingungen sind:

- Änderung des Leistungsumfanges der Servicelevel der bestehenden Services
- Bedarf / Anforderung für einen neuen Service
- Änderung der Mengengerüste der einzelnen Gewerke
- Änderung der Produktliste oder gelisteter Dienstleistungen

Anforderungen an geänderte Rahmenbedingungen werden vom Auftraggeber (Kunden) definiert. Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH erstellt nach Prüfung der Machbarkeit und Beratung ein entsprechendes Angebot über die Realisierungsschritte und die zu erwartenden Kosten. Nach Angebotsannahme und Realisierung werden die betroffenen Teile des SLAs (z.B. Mengengerüst, Servicebeschreibung etc.) angepasst und die neue Version des SLAs vom Auftraggeber und Auftragnehmer unterschrieben.

Nicht angekündigte Änderungen von Rahmenbedingungen können zu Einbußen der Servicequalität führen, die der Auftragnehmer nicht zu verantworten hat.

Der Auftragnehmer wird sich unverzüglich mit dem Auftraggeber zur Vereinbarung von Überbrückungsmaßnahmen in Verbindung setzen.

Änderungen an den Standardwarenkörben sind durch das IT-Architektur-Board freizugeben.



6 Verantwortlichkeiten und Pflichten des Auftraggebers

Über die bei den einzelnen Services direkt aufgeführten Voraussetzungen hat der Auftraggeber folgende übergreifende Verantwortlichkeiten und Pflichten:

Bereitstellung (Bringschuld) von Informationen

- Freigabedokumentationen
- Information über den Einsatz neuer Produkte
- Rechtzeitige Benachrichtigung über geplante organisatorische Änderungen mit Auswirkung auf die Betriebsführung
- Sicherstellen der Aktualität, der an den Auftragnehmer im Störfall übermittelten Informationen zu Geräten, betroffenen Anwendern etc.
- Bereitstellung eines aktuellen Organigramms mit allen notwendigen Ansprechpartnern
- Koordination und Kanalisierung aller geänderten Anforderungen (auch temporärer Art, wie notwendige Bereitschaften) über eine zentrale Stelle oder Person

Benennung der auftragsberechtigten Personen des Auftraggebers

Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH benötigt zur Annahme, Prüfung und weiteren Bearbeitung von Aufträgen eine Übersicht über die auftragsberechtigten Personen des Auftraggebers.

Die Verantwortung über die Einhaltung des Umfangs, Aufgabengebietes und der Wertgrenzen der Auftragsvollmachten obliegen ganz allein dem Auftraggeber.

Zutritt zu Liegenschaften des Auftraggebers

Die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH benötigt zur Erbringung der Dienstleistungen ggf. Zutritt zu Liegenschaften des Auftraggebers, d.h. sie vereinbart mit den zuständigen Stellen des Auftraggebers grundsätzlich oder standortbezogen die Zutrittsmodalitäten (wie Nutzung von Zutrittskontrollsystemen, Schlüsselüberlassungen, Zutrittszeiten, ...) für namentlich benannte Mitarbeiter der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH und/oder Mitarbeiter, die im Auftrage der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH Dienstleistungen erbringen.

Die Vereinbarungen über die Zutrittsmodalitäten sind schriftlich festzulegen und müssen so gestaltet sein, dass die Leistungsverpflichtungen aus geschlossenen Dienstleistungsverträgen durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH in vollem Umfang erfüllt werden können.

Umgang mit bereitgestellter PC-Technik

Der Auftraggeber verpflichtet sich, sorgsam mit der bereitgestellten PC-Technik umzugehen und diese nur entsprechend dem bestimmungsgemäßen Gebrauch zu nutzen.

Die PC-Technik befindet sich im Eigentum der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH Schwerin bzw. im Eigentum eines Leasing-/Mietgebers. Ein Umzug von PC-Technik sowie eine Reparatur, Hochrüstung oder Veränderung von PC-Technik darf daher nicht durch den Auftraggeber vorgenommen werden.

Die äussere Pflege der PC-Technik obliegt dem Auftraggeber. Bei Abholung der PC-Technik zum Ende der Vertragslaufzeit muss diese einem der Nutzungsdauer entsprechenden Zustand haben und frei von kundenindividuellen Aufklebern sein.

Hochrüstungen oder Veränderungen, die während der Vertragslaufzeit auf Wunsch des Auftraggebers durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH in das Gerät eingebaut werden, werden Bestandteil des Gerätes. Wünscht der Auftraggeber einen Ausbau dieser Hochrüstungen, so erfolgt dieser durch die SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH auf Kosten des Auftraggebers.

Aufwendungen, die dadurch entstehen, dass ein Gerät nach der Abholung repariert oder gereinigt werden muss, werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Anforderungen an Netzkomponenten und -verkabelung



Der Auftraggeber trägt Verantwortung dafür, dass Mindestanforderungen an die Netzverkabelung und Netzkomponenten (siehe ANLAGE "7.8 Netzdienste - Bandbreiten, Mindestanforderungen") eingehalten werden.

Werden Netzerweiterungen aufgrund veränderter Anforderungen nötig, so sind diese auf Kosten des Auftraggebers und unter Einhaltung der Mindestanforderungen vorzunehmen.

Umgang mit eigenen Lizenzen

Für alle Lizenzen, die vom Auftraggeber selbst gehalten werden und für die ein 3rd Level Support vereinbart ist, schließt der Auftraggeber in Abstimmung mit der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH Pflegeverträge mit dem Hersteller/Lieferanten ab, in denen Mitarbeiter der SIS Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH als abrufberechtigt namentlich benannt sind.

Sicherheit und Datenschutz

Der Auftraggeber hat zu gewährleisten, dass die zur Einhaltung der IT-Sicherheit und des Datenschutzes erforderlichen Voraussetzungen in seinem Verantwortungsbereich erfüllt werden.



7 Anlagen

7.1 Warenkörbe

7.2 Formulare

Beauftragungsformular Beschaffung Hard-/Software
Antragsformular "Benutzerberechtigungen"
Auftragsformular
Schulungsantrag
Übergabeprotokoll für Technik
Formular für Bestandspflege

7.3 Schulungskatalog

7.4 Wartungskatalog

7.5 Qualitätsmanagementreport

7.6 Servicezeiten Standardwarenkorb(optional) und Kundenwarenkörbe

7.7 Anwendungsbetreuung

7.8 Netzdienste - Bandbreiten, Mindestanforderungen (offen, Gegenstand der Feinkonzeption)

7.9 Aktuelle Preisliste (verfügbar ab 1.1.2007)

7.10 Service-Betriebs-Matrix

7.11 Change-Request (Anlage erfolgt auf Basis des Prozessmodells zu einem späteren Zeitpunkt)



8 Glossar

Begriff	Erläuterung
Call-Annahme	Call = Telefonanruf Entgegennahme eines telefonischen Anrufs (Störung, Anfrage, Information, ..)
Eskalation	Eine Eskalation ist eine besondere Managementprozedur, die in vereinbarten Situationen ausgelöst wird, um Schäden für den Auftraggeber und/oder Dienstleister zu minimieren
Service	Zusammenfassung von IT Serviceleistungen zu Paketen, welche für den Kunden eine sinnvolle Einheit ergeben, und welche er in ihrer Bedeutung für seine Geschäftsprozesse beurteilen kann. Ein Service wird definiert durch die zugehörigen Einzelleistungen und seine qualitativen und quantitativen Leistungsparameter.
Servicezeit	Die Servicezeit ist die Zeit, in der in der Regel der benannte Service abgerufen werden kann.
Service Level	Leistungsparameter eines Services, z.Bsp Servicezeit, Performance, Kapazität Bereitstellungszeit,...
SLA	
Dialogzeit	In der Dialogzeit findet ein <u>bedienter Betrieb</u> statt, d.h. für den Anwender ist ein Ansprechpartner im 1 st Level Support bzw. 2 nd Level Support erreichbar.
Dialogbetrieb	Der Dialogbetrieb ist die Zeit, in der die Anwendung genutzt werden kann. Datensicherung, Batchbetrieb sind abgeschlossen.
Systembetrieb	Der Systembetrieb kennzeichnet die Verfügbarkeit einer Anwendung.
Batchbetrieb	Der Batchbetrieb umfasst immer wiederkehrende Programmabläufe, die sehr daten- oder/und zeitintensiv sind, die regelmäßige aktualisiert werden müssen. Der Batchbetrieb findet in der Regel außerhalb des Dialogbetriebes statt.
Datensicherung (Anlage "Servicezeiten")	Anwendungen stehen in der Regel während der Datensicherung nicht zur Verfügung. Ausnahmen: Online-Sicherungen
Systembetreuung (Anlage "Servicezeiten")	Betriebssystem- und Datenbankbetreuer stehen zur Verfügung
Anwendungsbetreuung (Anlage "Servicezeiten")	Anwendungsbetreuer stehen zur Verfügung
Release	Wörtlich übersetzt Freigabe " Freigabe einer neuen Hard- oder Software-Version"
Releasewechsel	Versionswechsel einer Software, Plattformwechsel, mit Neulizenzierung der Software verbunden
Upgrade	Englische Bezeichnung für Erweiterung, verbesserte Version, Steigung, Ausbau des Computers, Installation eines Programmes oder Austausch eines Bauteils durch ein anderes Bauteil
Update	Englische Bezeichnung für Aktualisierung, neuere Version eines Programmes oder einer Software
Change-Request	Änderungsanzeige, neue oder andere Services für z.Bsp.: Software, PC, ServiceLevel ...
Datensicherung	Datensicherung ist die kurz- bis mittelfristig verfügbare Kopie von Daten. Die Datensicherung erfolgt auf Magnetbänder, Magnetkassetten, Platten... Standard-Datensicherung: 14 Tage Aufbewahrung
Archivierung	Aufbewahrung von Daten über den Standardzeitraum der Datensicherung hinaus. Archivierung: Aufbewahrung größer 15 Tage Datenarchivierung soll sicherstellen, daß wichtige Daten auch noch nach



Begriff	Erläuterung
	Jahren verfügbar sind.
FILE-Archivierung	FILE-Archivierung umfasst die Archivierung von Verzeichnissen und Dateien
STWK	freigegebener Standardwarenkorb
Customizing	Anpassung von Standardsoftware durch kundenbezogene Systemeinstellungen; Konfigurationen in Standardsoftwaremodulen