



proBeS CS GmbH
Berg 23
4973 Senftenbach
Telefon: +43(0)676/7464446
Mail: info@probescs.com
www.probescs.com

Leistungsschein

System Center Configuration Manager

Client Deployment & Management Support

	09. April 2018	Stand
	2.0	Version
	Final	Status
	0005	SLA-ID-Nr.



Inhaltsverzeichnis

1. Laufzeit und Gegenstand	3
2. Leistungsbeschreibung des Standardservices - SCCM Client Deployment & Management Support.....	3
2.1. Funktionalitäten und Leistungen	3
2.2. Nicht Teil der Funktionalitäten und Leistungen	4
2.3. Optional buchbare und kostenrelevante Leistungen	5
2.4. Voraussetzungen für die Leistungserbringung	5
2.4.1. Voraussetzungen beim AN	5
2.4.2. Voraussetzungen beim AG	5
3. Leistungsparameter	6
4. Leistungsübergabepunkt	6
5. Glossar.....	6

1. Laufzeit und Gegenstand

Dieser Leistungsschein gilt als Bestandteil der Rahmenvereinbarung der Firma probeS CS GmbH und unterliegt, sofern nicht anders vereinbart, den Anforderungen und Indikatoren die in der Rahmenvereinbarung angeführt sind.

Die Kündigung der Rahmenvereinbarung beendet automatisch die geltenden Leistungsscheine.

Verbundene Services werden in einem gesonderten Leistungsschein beschrieben.

Der Leistungsschein ist eine Vereinbarung als Bestandteil des Rahmenvertrages, in der Inhalt und Umfang der Leistungen einem speziellen Service festgelegt werden. Darüber hinaus enthält der Leistungsschein Standards für die Leistungserbringung (Service Level) und Regelungen wie Mitwirkungs- pflichten, Verantwortlichkeitsabgrenzung und Randbedingungen.

2. Leistungsbeschreibung des Standardservices - SCCM Client Deployment & Management Support

SCCM Client Deployment & Management Support stellt eine dauerhafte Prüfung und ggf. Korrektur der Site Systeme (Central, Primary, Secondary) inkl. abhängiger Komponenten, Dienste und deren Funktionalitäten, sowie den Bereitstellungsprozessen und deren Funktionalitäten zur Verteilung, Betrieb und Wartung von Systemkomponenten (Betriebssystem, Treiber, Software, Updates etc.) dar.

2.1. Funktionalitäten und Leistungen

Kontinuierlicher 2nd & 3rd Level Support für System Center Configuration Manager (CB), Client Bereitstellung, Verwaltung & Management Systeme inkl. abhängiger Komponenten und Dienste zur Verteilung, Betrieb und Wartung von Client & Server Systemen zu definierten Wartungsintervallen - mindestens aber einmal monatlich.

Sind dem AG keine Fehlerquellen bekannt, erfolgt die Durchführung von:

Zustandsprüfungen

- SCCM Server und Site System(e) inkl. Komponenten, Rollen & Diensten (WDS, PXE, WSUS, SUP, IIS, DP)

- SCCM Site System Updates & Servicing (Current Branch) und Ermittlung neuer Features
- SQL Server inkl. Datenbanken und Dienste (CM_DB, SUSDB, Report[x]DB)
- Task Sequenzen, Softwarepakete und Software Updates
- Client Status, Aktivität & Versionskontrolle
- Inhalt & Distribution Point Status
- Reporting Services, Subscriptions & Alerts
- Security und Compliance Überprüfungen (Configuration Items & Baselines)

Nach Abschluss der Prüfung erfolgt eine schriftliche Zusammenfassung über den Zustand und ggf. Vorschläge zur Korrektur oder Fehlerbehebung per Mail an den AG.

Wartung, Korrektur & Fehlerbehebung

Automatisierte Wartungsaufgaben, Korrekturen und Fehlerbehebungen (Scripted: Powershell, VBScript, SQL Queries, etc.) die mit vordefinierten Arbeitsflüssen durchgeführt werden können (ohne den laufenden Betrieb einzuschränken oder zu gefährden), erfolgen direkt – nach Identifizierung von negativ Ergebnissen, in einer der vordefinierten Zustandsprüfungen.

Erfordern negativ Ergebnisse (in einer der vordefinierten Zustandsprüfungen), ein geplantes Wartungsfenster, erfolgt zwischen dem AG und dem AN eine schriftliche Terminvereinbarung zur Durchführung. Leistungen die nicht mit automatisierten Arbeitsflüssen, Techniken und Anpassungen die über den Funktionalitätsinhalt hinausgehen, sind mittels Stundenblock nach tatsächliche Aufwand zu verrechnen.

Erfordern negativ Ergebnisse (in einer der vordefinierten Zustandsprüfungen), einen Leistungsaufwand, der die Dauer eines Werktages übersteigt, sind diese mittels Stundenblock nach tatsächliche Aufwand zu verrechnen. Es erfolgt eine vorab Vereinbarung, zum Abruf von Leistungen aus dem Stundenpool, zwischen dem AG und dem AN.

2.2. Nicht Teil der Funktionalitäten und Leistungen

- Betrieb, Wartung und Anpassungen von Applikationen und Diensten, die nicht über optionale Leistungen abgedeckt werden.
- Pflege und Betreuung von Unternehmensressourcen und Basis Diensten wie AD, DNS, DHCP, CA oder gekoppelte Systeme aus dem vom AG betriebenen Rechenzentrum.
- Dokumentation und Pflege von Assets.

2.3. Optional buchbare und kostenrelevante Leistungen

Anpassungen die über den Funktionalitätsinhalt hinausgehen können mittels Stundenblock nach tatsächliche Aufwand abgedeckt werden.

2.4. Voraussetzungen für die Leistungserbringung

2.4.1. Voraussetzungen beim AN

- Bekanntgabe einer lokalen Kontaktperson (SPOC)
- Einhaltung der vereinbarten Rahmenbedingungen

2.4.2. Voraussetzungen beim AG

- der AG verwaltet die Infrastruktur die zur Erbringung des Service relevant ist gesamthaft.
- Die Hardware für die Serviceerbringung steht an einem geeigneten Ort
- Abdeckung des für den Betrieb des Dienstes festgelegten Bandbreitenbedarfs
- Bekanntgabe einer lokale Kontaktperson (SPOC)
- gültige Lizenzen für alle beim LE eingesetzten und nicht durch den AN bereitgestellte Produkte und Dienste
- funktionierende Internetverbindung beim LE
- Einhaltung der vereinbarten Rahmenbedingungen
- Bereitstellung eines Remote Zuganges
- unmittelbare Information an den AN bei Ausfall des Service

3. Leistungsparameter

Pkt.	Parameter	Beschreibung
3.1	Leistungszeiten	
>	Servicezeit	Mo – Fr 8:00 bis 18:00, MEZ
>	Betriebszeit	Mo – So, 00:00 – 24:00, 365(366) Tage/Jahr
3.2	Wartungszeit	
>	Zeitraum	Ankündigung über betroffene Dienste und Funktionen drei Werktage vor Durchführung.
3.3	Durchrechnungszeitraum	
>	Periode	1 Monat
3.4	Verfügbarkeit	
>	Prozentuelle Verfügbarkeit	N/A

4. Leistungsübergabepunkt

Leistungsübergabepunkt sind die betroffenen Systeme des AG.
 Der AG überprüft durch entsprechende Messungen bzw. Reporting die Verfügbarkeit bis zu diesem Punkt.

5. Glossar

Kurzbezeichnung	Beschreibung
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
LE	Leistungsempfänger
ISP	Internet Service Provider
SLA	Service Level Agreement