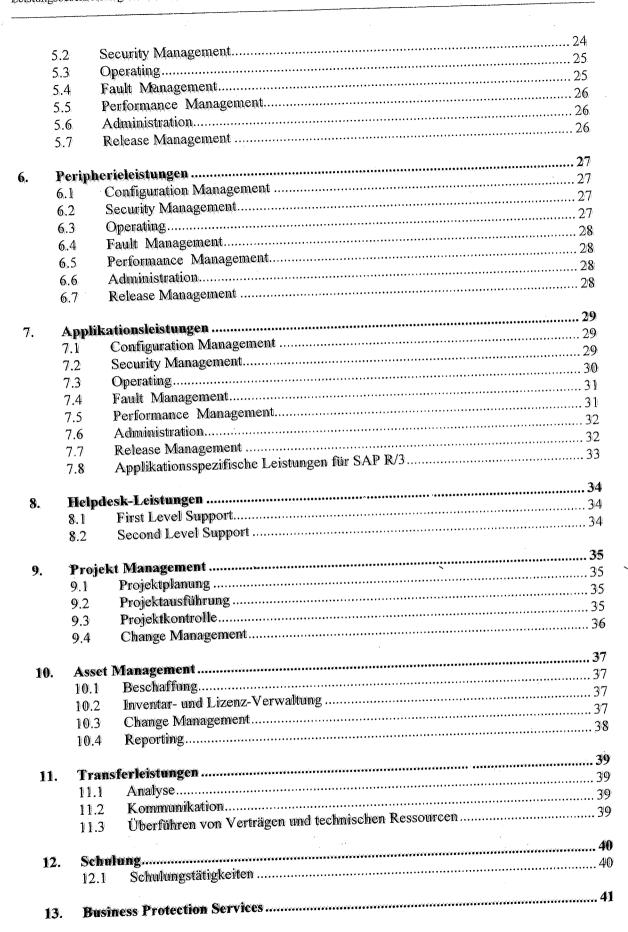
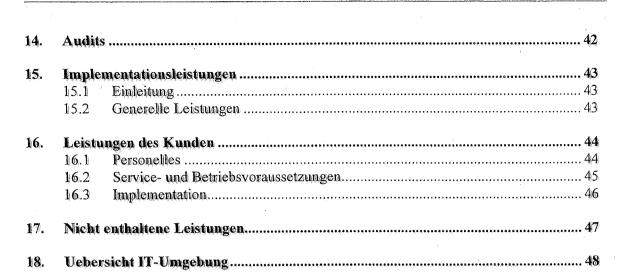
## Inhaltsverzeichnis

1.1       Verwendete Abkürzungen       5         1.2       Hardware       5         1.3       Software       6         1.4       Netzwerk       6         1.5       Datensicherung       7         1.6       Datenverlust       7         1.7       Computerraum       7         1.8       Zeittenster       8         1.9       Zeitunabhängige Leistungen       8         1.10       Transfer-Leistungen       8         1.11       Implementationsleistungen       9         1.12       Leistungsportfolio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.2       Security Management       16         3.	1.	Defini	tionen	5
1.2       Hardware       5         1.3       Software       6         1.4       Netzwerk       6         1.5       Datensicherung       7         1.6       Datenverlust       7         1.7       Computerraum       7         1.8       Zeitunabhängige Leistungen       8         1.9       Zeitunabhängige Leistungen       8         1.10       Transfer-Leistungen       9         1.11       Implementationsleistungen       9         1.12       Leistungsportfolio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15       Ausgarteit Verfügbarkeit       12         1.2       Rechenzentrum Leist	-31		Verwendete Abkürzungen	5
1.3       Software       6         1.4       Netzwerk       6         1.5       Datensicherung       7         1.6       Datenverlust       7         1.7       Computerraum       7         1.8       Zeitunabhängige Leistungen       8         1.9       Zeitunabhängige Leistungen       8         1.10       Transfer-Leistungen       9         1.11       Implementationsleistungen       9         1.12       Leistungsportfolio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.2       Seurity Management       16         3.2       Seurity Management       16         3.5       Performance Management       19			Hardware	5
1.4       Netzwerk       6         1.5       Datensicherung       7         1.6       Datenverlust       7         1.7       Computerraum       7         1.8       Zeitnasbiängige Leistungen       8         1.9       Zeitnasbiängige Leistungen       8         1.10       Transfer-Leistungen       8         1.11       Implementationsleistungen       9         1.12       Leistungsportfölio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15.1       Ausfälldefinition       11         1.15.2       Ausfälldefinition       11         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       20 <th></th> <th></th> <th>Software</th> <th> 6</th>			Software	6
1.5       Datensicherung.       7         1.6       Datenverlust       7         1.7       Computeraum.       7         1.8       Zeitfenster       8         1.9       Zeitunabbängige Leistungen       8         1.10       Transfer-Leistungen       9         1.11       Implementationskeistungen       9         1.12       Leistungsportfolio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       20 </th <th></th> <th></th> <th>Netzwerk</th> <th>6</th>			Netzwerk	6
1.6       Datenverbust       7         1.7       Computerraum       7         1.8       Zeittenster       8         1.9       Zeitunabhängige Leistungen       8         1.10       Transfer-Leistungen       8         1.11       Implementationsleistungen       9         1.12       Leistungsportfölio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         1.16       Release-Management       15         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       16         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19 </th <th></th> <th></th> <th>Datensicherung</th> <th>7</th>			Datensicherung	7
1.7       Computerraum			Datenverlust	
1.8       Zeitfenster       8         1.9       Zeitunabhängige Leistungen       8         1.10       Transfer-Leistungen       8         1.11       Implementationsleistungen       9         1.12       Leistungsportfolio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         1.16       Release-Management       15         3.       Serverleistungen       15         3.       Seeurity Management       16         3.2       Seeurity Management       16         3.2       Seeurity Management       18         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management			Computerraum	7
1.9       Zeitunabhängige Leistungen       8         1.10       Transfer-Leistungen       9         1.11       Implementationsleistungen       9         1.12       Leistungsportfolio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       16         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.2       Security M			Zeitfenster	., &
1.10       Transfer-Leistungen       8         1.11       Implementationsleistungen       9         1.12       Leistungsportfolio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfälldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       16         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.2       Security Management       20         4.2       Security Managem			Zeitunabhängige Leistungen	8
1.11 Implementationsleistungen.       9         1.12 Leistungsportfolio       9         1.13 Reaktionszeit       11         1.14 Wartung.       11         1.15 Verfügbarkeit       11         1.15.1 Ausfalldefinition.       11         1.15.2 Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3 Pönale.       13         1.16 Release-Management       13         2. Rechenzentrum Leistungen.       15         3. Serverleistungen.       16         3.1 Configuration Management       16         3.2 Security Management       16         3.3 Operating.       17         3.4 Fault Management       18         3.5 Performance Management       18         3.6 Administration.       19         3.7 Release Management       19         4. Netzwerkleistungen.       20         4.1 Configuration Management       20         4.2 Security Management       20         4.3 Operating.       21         4.4 Fault Management       21         4.5 Performance Management       22         4.6 Administration.       22         4.7 Release Management       22         4.8 WAN-spezifische Leistung       23 <th></th> <th></th> <th>Transfer-Leistungen</th> <th>8</th>			Transfer-Leistungen	8
1.12       Leistungsportfolio       9         1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       18         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.2       Security Management       20         4.2       Security Management       21         4.5       Performance Management <th></th> <th></th> <th>Implementationsleistungen</th> <th>9</th>			Implementationsleistungen	9
1.13       Reaktionszeit       11         1.14       Wartung       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       15         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       16         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.2       Security Management       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration			Leistangsportfolio	9
1.14       Wartung.       11         1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       16         3.2       Security Management       18         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       22         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration			Reaktionszeit	11
1.15       Verfügbarkeit       11         1.15.1       Ausfalldefinition       12         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       16         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistun			Wartung	11
1.15.1       Ausfalldefinition       11         1.15.2       Garantierte Verfügbarkeit       12         1.15.3       Pönale       13         1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       16         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23          5       Cleare			Verfiiioharkeit	11
1.15.2   Garantierte Verfügbarkeit   12   1.15.3   Pönale   13   1.16   Release-Management   13   1.16   Release-Management   15   15   15   15   15   15   15   1		F. F.	1 15 1 Ausfall definition.	11
1.16       Release-Management       13         2.       Rechenzentrum Leistungen       15         3.       Serverleistungen       16         3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       16         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23			1 15.2 Garantierte Verfügbarkeit	12
2. Rechenzentrum Leistungen       15         3. Serverleistungen       16         3.1 Configuration Management       16         3.2 Security Management       16         3.3 Operating       17         3.4 Fault Management       18         3.5 Performance Management       18         3.6 Administration       19         3.7 Release Management       19         4. Netzwerkleistungen       20         4.1 Configuration Management       20         4.2 Security Management       20         4.3 Operating       21         4.4 Fault Management       21         4.5 Performance Management       22         4.6 Administration       22         4.7 Release Management       22         4.8 WAN-spezifische Leistung       23			1 15.3 Pönale	13
3. Serverleistungen       16         3.1 Configuration Management       16         3.2 Security Management       16         3.3 Operating       17         3.4 Fault Management       18         3.5 Performance Management       18         3.6 Administration       19         3.7 Release Management       19         4. Netzwerkleistungen       20         4.1 Configuration Management       20         4.2 Security Management       20         4.3 Operating       21         4.4 Fault Management       21         4.5 Performance Management       22         4.6 Administration       22         4.7 Release Management       22         4.8 WAN-spezifische Leistung       23          5 Clearlieistungen       24		1.16	Release-Management	13
3.1       Configuration Management       16         3.2       Security Management       16         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23          5       Charteietungen       24				
3.2       Security Management       16         3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23	3.		erleistungen	16
3.3       Operating       17         3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       19         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23			Configuration Management	16
3.4       Fault Management       18         3.5       Performance Management       19         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23			Security Management	17
3.5       Performance Management       18         3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23			Operating	18
3.6       Administration       19         3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23          5       Cientleistung       23			Fault Management	18
3.7       Release Management       19         4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23			Performance Management	19
4.       Netzwerkleistungen       20         4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23			Administration	19
4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       21         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23		3.7	Release Management	7
4.1       Configuration Management       20         4.2       Security Management       21         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23	A	Mata	mort octuers	20
4.2       Security Management       20         4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23	4.		Configuration Management	∠₩
4.3       Operating       21         4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23			Security Management	20
4.4       Fault Management       21         4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23			Omeratimo	21
4.5       Performance Management       22         4.6       Administration       22         4.7       Release Management       22         4.8       WAN-spezifische Leistung       23			Fault Management	21
4.6 Administration 22 4.7 Release Management 22 4.8 WAN-spezifische Leistung 23			Performance Management	22
4.7 Release Management 22 4.8 WAN-spezifische Leistung 23			Administration	22
4.8 WAN-spezifische Leistung			Palage Management	22
z Clandoistungen			WAN-spezifische Leistung	23
5. Clientleistungen				
5.1 Configuration Management	5.	Clie	entleistungen	percenserance 24 A
			Configuration Management	24







### 1. Definitionen

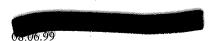
### 1.1 Verwendete Abkürzungen

Abkürzung	Beschreibung
AP	Applikation
AZ	Arbeitszeit
DB	Datenbank
H\W	Hardware
LAN	Local Area Network
LPR	Laser Printer
N/A	Not applicable
O/A	Office-Applikationen
OS	Officeserver
PC	Personal Computer
PS	Produktivsystem
PT	Personentage
RZ	Rechenzentrum, Computerraum
SW	Software
tbd	To be defined
TS	Testsystem
TZ	Tagesendverarbeitungszeit
UZ	Uebrige Zeiten
VZ	Vorbereitungszeit
WAN	Wide Area Network
WS	Workstation

#### 1.2 Hardware

Im wesentlichen wird zwischen folgenden Hardwarekomponenten unterschieden:

- Server/Host-Systeme
- Aktive Netzwerkkomponenten
- Passive Netzwerkkomponenten
- Client-Systeme
  - Workstation-Client
  - PC-Client
- Peripherie-Systeme
  - Window-Terminal (VXT)
  - Terminal
  - Drucker
  - Plotter
  - Modem
  - FAX
  - Compact Disk
  - Bandgerät



# 3. Serverleistungen

## 3.1 Configuration Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Servergruppe			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
3.1.1.	Installation / Upgrade der HW			<b>1</b>	✓	Control of the same	PS
3.1.2.	Installation / Upgrade des Betriebssystems			<b>√</b>	<b>Y</b>	Si pasa ang managan na n	PS
3.1.3.	Kapazitätsplanung			✓	✓		PS
3.1.4.	Durchführen von Tests			<b>√</b>	✓		PS
3.1.5.	Durchführen der Abnahme			✓	✓		PS

### 3.2 Security Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster				Servergruppe
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
3.2.1	Anpassung der Systeme an die Sicherheitsrichtlinien			<b>√</b>	and the second		PS
3.2.2	Pflegen der Benutzerprofiles			✓			PS
3.2.3	Monitoring		<b>V</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>✓</b>	PS
3.2.4	Überwachen der Zugriffe		✓	<b>✓</b>	<b>✓</b>	✓	PS
3.2.5	Durchführen von Viruschecks	<b>V</b>					PS
3.2.6	Incident Handling  Eskalation und Einleitung von  Massnahmen			<b>*</b>		. ,	PS
3.2.7	Reporting			<b>√</b>			PS
3.2.8	Kontrolle der Journal / Logfiles			✓	The state of the s		PS
3.2.9	Archiving     Ueberarbeiten Konzept     Planen und durchführen der physikalischen Datensicherung     Planen und durchführen von Tests     Verfügbarmachen der archivierten Daten			<b>√</b>			PS



System		Fullbackup	tägli	Incrementalbackup					
	in GB	Zeitfenster	Aufbewah- rungszeit in Wochen	in GB	Zeitfenster	Aufbewah- rungszeit in Wochen			
Test						· ·			
Office		TZ	2						
Produktiv		TZ	2						

System		wöchentlich Fullbackup			monatlich Fullbackup	
	in GB	Zeitfenster	Autbewah- rungszeit in Wochen	in GB	Zeitfenster	Aufbewah- rungszeit in Monate
Test	/					
Office		TZ	6		TZ	1 3
Produktiv		TZ	6		TZ	13

## 3.3 Operating

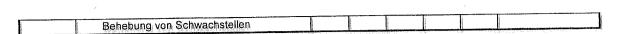
Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Servergruppe			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
3.3.1	Ueberprüfen und anpassen von System- und Softwareparametern	To the second se	(NO)	<b>1</b>	<b>√</b>		PS
3.3.2	Pflegen der Operating-Prozeduren			✓	`		PS
3.3.3	Einnichten und pflegen von File Services			<b>V</b>			PS
3.3.4	Clean up von Files			<b>V</b>			PS

# 3.4 Fault Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Servergruppe			
7887		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
3.4.1	HW Wartung gemäss "Anhang A Hardware"			Ý	3		PS
3.4.2	SW Wartung gemäss "Anhang B Software"			<b>Ý</b>			PS
3.4.3	Monitoring  Als Fault-Monitoring wird die dauernde Überwachung eines Server/Host-Systems bezeichnet, mit dem Ziel, das Auftreten möglicher Fehler frühzeitig zu erkennen und präventive Massnahmen einzuleiten.  Dazu wird ein System-Alarming für die bestehende System-Infrastruktur definiert. Dieses basiert auf Regeln, denen langjährige Erfahrungswerte zugrunde liegen.  Das Monitoring erfolgt einerseits aktiv aus dem COMPAQ Operations Center anderseits passiv durch Diagnostic-Tools.		•	•	*	·	PS
3.4.4	Alanming     Eskalation und Einleitung von     Massnahmen		<b>\</b>	<b>~</b>	<b>V</b>	·	PS.
3.4.5	Detection  Lokalisieren und Diagnostizieren von Störungen	And and a second	<b>*</b>		<b>\</b>	<b>V</b>	PS .
3.4.6	Fi. g  • 'mittelbare Störungsbehebung, wo immer möglich.  • Kourdination aller notwendigen Aktivitäten; um das Hardware- und/oder System-Software Problem zu beheben.		· ·	<b>*</b>			PS `
3.4.	Reporting nach Bedarf		1	<b>✓</b>		<u> </u> -	PS
3.4.8	Ausarbeiten von Empfehlungen zur Behebung der Schwachstellen			<b>√</b>			PS

# 3.5 Performance Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster		Servergruppe		
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
3.5.1	Monitoring  Laufende Überwachung des System Verhaltens nach Bedarf. Dabei werden u.a. die Ressourcen CPU, Memory und Disk überprüft.		~		<b>V</b>	·	PS
3.5.2	Allarming     Eskalation und Einleitung von     Massnahmen		1	. •	<b>*</b>	<b>*</b>	PS
3.5.3	Tuning  Laufende Optimierung des Systems  Laufende Kapazitätsplanung			<b>\</b>			PS
3.5.4	Reporting  • Erarbeiten von Empfehlungen für die			\ \ \			P'S



### 3.6 Administration

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	nster		Servergruppe		
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
3.6.1	Einrichten von Benutzeraccounts			V			PS PS
3,6.2	Einrichten von Drucker-Queues			✓			PS
3.6.3	Informationen für Benutzer-Accounting nach Bedarf zur Verfügung stellen			<b>✓</b>	-		PS
3.6.4	Pflege Betriebshandbuch			✓			PS
3.6.5	Erarbeiten von Grundlagen für das Asset Management			<b>√</b>	Table 2 - Common Application		PS
3.6.6	Erarbeiten von Grundlagen für das Projektmanagement	And the second s	A CONTRACTOR OF THE PROPERTY O	<b>√</b>			PS
3.6.7	Technische Verwaltung des Systems  Lizenzen  Adressen		ANALYS CONTROL SPORTS AND STREET	<b>V</b>		The state of the s	PS

## 3.7 Release Management

Nr.	Beschreibung	Zeitf	enster	Servergruppe			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
3.7.1	Prüfung der Verträglichkeit neuer Software-Versionen	. 7	To the state of th	<b>V</b>		Commonwealth or the Common	PS
3.7.2	Planung neuer Software-Versionen			✓			PS -
3.7.3	Durchführung von Tests			<b>V</b>	<b>V</b>		PS
3.7.4	Durchführung eines Pilotes			✓	<b>/</b>		PS





#### 4.1 Configuration Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfo	enster				
		N/A	٧z	AZ	TZ	UZ	
4.1.1	Installation / Upgrade der HW	- Significant and the significant		<b>\</b>	<b>V</b>		
4.1.2	Installation / Upgrade der Betriebssoftware der Netzwerk- komponenten max. zwei mal pro Jahr	A commence of the commence of		<b>√</b>	✓		
4.1.3	Kapazitätsplanung			1		- Indiana in the second	and the state of t
4.1.4	Durchführen von Tests			√.	1	The second secon	
4.1.5	Durchführen der Abnahme			<b>✓</b>		aria di di	

#### 4.2 Security Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster				
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
4.2.1	Anpassung der Systeme an die Sicherheitsrichtlinien			1			
1.2.2	Incident Handling  Eskalation und Einleitung von Massnahmen	and the same of females and the same of th		<b>~</b>			
4.2.3	Backup / Restore  Konzept überarbeiten  Datensicherung und Restore			<b>*</b>	<b>V</b>		
4.2.4	Konfigurieren der Netzwerkkomponenten Router Brouter Security Gateway Firewall			<b>4</b>	<b>V</b>		

#### **Datensicherung Netzwerk**

System	Fullbackup nach Änderungen *1) Zeitfenster	zentral auf Server Server Name
Test	ΑŽ	
Netzwerkkomponente	AZ	

<sup>\*1)</sup> Speicherung in Form eines Configuration Files und dem entsprechenden Software Release

08:06:99

Æ.

## 4.3 Operating

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster				
		N/A	٧z	AZ	TZ	UZ	
4.3.1	Ueberprüfen / Anpassen von System- / Softwareparametern	6		<b>~</b>			
4.3.2	Durchführen von Umzügen oder Reinstallationen im Rahmen von 10% pro Lokation und Jahr			1	1		
4.3.3	Inbetriebnahme			1			
4.3.4	Bereitstellen von Ersatzgeräten, Komponeten gemäss spezieller Aufstellung			<b>*</b>		The state of the s	

## 4.4 Fault Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	and the second			
		N/A	٧z	AZ	TZ	UZ	
4.4.1	HW Wartung gemäss "Anhang C Netzwerk"			<b>V</b>			
4.4.2	SW Wartung gemäss "Anhang C Netzwerk"			<b>V</b>			
4.4.3	Momitoring Als Fault-Monitoring wird die dauernde Überwachung des Netzwerkes bezeichnet, mit dem Ziel, das Auftreten möglicher Fehler frühzeitig zu erkennen und präventive Massnahmen einzuleiten.  Dazu wird ein System-Alarming für die bestehende System-Infrastruktur definiert. Dieses basiert auf Regeln, denen langjährige Erfahrungswerte zugrunde liegen.  Das Monitoring erfolgt einerseits aktiv aus dem COMPAQ Operations Center anderseits passiv durch Diagnostic-Tools.		`		*	*	
4.4.4	Allarming     Eskalation und Einleitung von     Massnahmen		<b>*</b>	<b>√</b>	<b>\</b>	<b>V</b>	
4.4.5	Detection     Lokalisieren und Diagnostizieren von Störungen		<b>*</b>	. 1	<b>*</b>	<b>✓</b>	•
4.4.6	Fixing     Unmittelbare Störungsbehebung, wo immer möglich.     Koordination aller notwendigen Aktivitäten, um das Hardware-, System-Software Problem zu beheben.		<b>V</b>	<b>√</b>			
4.4.7	Reporting nach Bedarf			✓			
4.4.8	Ausarbeiten von Empfehlungen zur Behebung von Schwachstellen			1			

## 4.5 Performance Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	nster				
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
4.5.1	Monitoring Überwachung des Netzwerk-Verhaltens nach Bedarf. Dabei können folgende Daten überprüft werden:  Number of messages transmitted  Number of collisions  Number of retransmissions			V	<b>√</b>		
4.5.2	Alarming  Eskalation und Einleitung von  Massnahmen	1 S		~			
4.5.3	Tuning  Optimieren des Netzwerks			<b>V</b>	<b>1</b>	Associate mana Grange de moite	
4.5.4	Reporting    Ausarbeiten von Empfehlungen für die Behebung von Schwachstellen			<b>*</b>			

#### 4.6 Administration

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster				
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
4.6.1	Benutzer einnichten			✓			
4.6.2	Verwalten von Passwörtern , Netzwerkvollmachten			<b>V</b>			
4.6.5	Pflege Betriebshandbuch			<b>V</b>			
4.6.6	Erarbeiten der Grundlagen für das Asset Management			<b>V</b>	, and the same of		
4.6.7	Erarbeiten der Grundlagen für das Projekt Management			<b>√</b>			·

## 4.7 Release Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster				
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
4.7.1	Prüfung der Verträglichkeit neuer SW Releases			· V			
4.7.2	Planung			✓			
4.7.3	Durchführung von Tests			. 🗸	✓		
4.7.4	Durchführung eines Pilots			<b>1</b>			

8.06.99

22

## 4.8 WAN-spezifische Leistung

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	nster				
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
4.8.1	Definieren und implementieren der WAN-Monitoringplattform			<b>~</b>			
4.8.2	Betreiben der WAN-Monitoringplattform			✓.			
4.8.3	Unterhalt des remote Router-Zugriffs (per Standort)			<b>✓</b>			
4.8.4	Ueberwachen der Standort-Router resp. des WAN's unter Berücksichtigung der definierten Betriebskriterien			<b>*</b>	<b>*</b>		
4,8.5	Carrier-Management: Definieren und kontrollieren der Monitoring-anforderung im Bereich Datenverkehr erstellen von Reports über Traffic und Verfügbarkeit im Bereich Datenverkehr kontrollieren der Carrier-Rechnungen übermitteln der Carrier-Rechnungen an den Kunden zusammenstellen von Carrier-Kostenreports						



# 5. Clientleistungen

## 5.1 Configuration Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster				Client-Typ
		N/A	٧z	AZ	TZ	UZ	
5.1.1	Definieren und erstellen von Standards und des Standard-Client			Ý			
5.1.2	Installieren von vernetzten Clients			<b>V</b>			
5.1.3	Installieren von "standalone" Clients			✓			Control of the Contro
5.1.4	Durchführen von Tests / Pilots			✓			
5.1.5	Bereitstellen und betreiben von Testclients			1			
5.1.6	Durchführen der Abnahme			√.		-	
5.1.7	Verteilung von Patches			<b>V</b>	<b>*</b>		
5.1.8	Durchführen von Releasewechsel max. zwei mal pro Jahr			<b>V</b>	<b>V</b>		
5.1.9	Definieren und implementieren der Netzwerk-Devices			<b>V</b>	and the same of th	The contract of the contract o	
5.1.10	Definieren und implementieren lokaler Devices		And Annual Control of the Control of	<b>V</b>	A CANADA	And other proprietability	
5.1.11	Definieren und implementieren von optionalen Applikationen nach Aufwand		And the second s	<b>V</b>		And A company of the	
5.1.12	Kapazitätsplanung			<b>✓</b>			

## 5.2 Security Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Client-Typ			
			VZ	AZ	TZ	UZ	
5.2.1	Zugriffsrechte / Datenschutz			✓		(c)	
5.2.2	Reinstallieren des Standard-Kits			1			
5.2.3	Virenschutz	1					
5.2.4	Implementieren des Sicherheitskonzept			✓			
5.2.5	Incident Handling  Eskalation und Einleitung von Massnahmen			<b>*</b>			
5.2.6	Erarbeiten von Empfehlungen zur Behebung von Schwachstellen			<b>V</b>			



#### **Datensicherung Client**

System	Fullba	ckup nach Ände	Speicherung				
	in GB	Zeitfenster	Aufbewah- rungszeit in Monate	lokal Gerätetyp	Netzwerk Server Name		
Tiestclient		AZ	2				
Produktív / Standardclient		AZ	12				

## 5.3 Operating

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	nster	Client-Typ			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
5.3.1	Durchführen von Umzügen oder Reinstallationen im Rahmen von 10% pro Lokation und Jahr			<b>√</b>	<b>√</b>		
5.3.2	Massnahmen und Empfehlungen zur Verbessrung der Verfügbarkeit erlassen und ausarbeiten			<b>*</b>			
5.3.3	Inbetriebnahme von zusätzlichen Geräten nach Aufwand			<b>1</b>	And Application of the Control		
5.3.4	Bereitstellen von Ersatzgeräten, Komponenten gemäss spezieller Aufstellung			<b>*</b>	An and a facility of the second secon		
5.3.5	Queue-Management			✓			

## 5.4 Fault Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfenster					Client-Typ
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
5.4.1	Lokalisieren von Fehlern remote/onsite			<b>/</b>			
5.4.2	HW Warlung gemäss "Anhang A Hardware"			<b>V</b>			
5.4.3	SW Wartung gemäss "Anhang B Software"			<b>\</b>	A CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR		
5.4.4	Koordinieren aller notwendigen Aktivitäten zur Behebung von Fehlern			✓			

06010751970



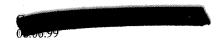
Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster		er de la reconstruction de la construction de la co		Client-Typ
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
5,5.1	Monitoring nach Bedarf		Branch and a series of	✓ .			
5.5.2	Tuning			<b>/</b>			
5.5.3	Reporting nach Bedarf			✓		<u> </u>	
5.5.4	Empfehlungen / Massnahmen zur Verbesserung der Performance erarbeiten		Name of the Control o	<b>*</b>			

#### 5.6 Administration

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Client-Typ			
400		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
5.6.1	Administrieren und mutieren von Benutzeraccounts		- 14, 12 and 7	Ý		100	
5.6.2	Einrichten von Drucker-Queues	dermonant of		<b>✓</b>			
5.6.3	Festhalten der Lizenzierung auf dem Server bzw. Client		,	<b>'</b>			
5.6.4	Erarbeiten der Grundlagen für das Asset Management			<b>✓</b>			
5.6.5	Erstellen der Dokumentation			✓			
5.6.6	Inventar, Adressverwaltung			✓			

## 5.7 Release Management

Nr.	Beschreibung	Zeitf	enster		Client-Typ		
		WA	VZ	AZ	TZ	UZ	
5.7.1	Prüfung der Verträglichkeit neuer Software-Versionen			<b>√</b>			
5.7.2	Planung neuer Software-Versionen			✓	✓		
5.7.3	Durchführung von Tests			<b>\</b>			
5.7.4	Durchführung eines Pilotes			<b>✓</b>			





#### 6.4 Fault Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster				Peripherie-Typ
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
6.4.1	Lokalisieren von Fehlern		el molecules coloure A	✓	Andrew September 1985		,
6.4.2	HW Wartung gemäss "Anhang A Hardware"	A Commence of the Commence of		<b>V</b>			
6.4.3	SW Wartung gemäss "Anhang B Software"	7		<b>*</b>			
6.4.4	Koordinieren alle notwendigen Aktivitäten zur Behebung von Fehlern			<b>/</b>		Ray and a second	

### 6.5 Performance Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster				Peripherie-Typ
	Description of the second seco	N/A	VZ	ΑZ	TZ	UZ	
6.5.1	Erarbeiten von Empfehlungen und Massnahmen			~			

#### 6.6 Administration

Nr.	Beschreibung	Zeitfo	enster		Peripherie-Typ		
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	SI 1000 AND
6.6.1	Koordinieren aller notwendigen Aktivitäten für die Reparatur fehlerhafter Geräte und Komponenten			<b>V</b>			
6.6.2	Festhalten der Lizenzierung			<b>'</b>			
6.6.3	Erarbeiten der Grundlagen für das Asset Management			<b>√</b>			
6.6.4	Erstellen der Dokumentation			<b>✓</b>			
6.6.5	Adressverwaltung			<b>✓</b>			

## 6.7 Release Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster				Peripherie-Typ
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
6.7.1	Prüfen der Verträglichkeiten und Abhängigkeiten neuer Releases			<b>'</b>		I	
6.7.2	Planung von Releases			✓			
6.7.3	Durchführen von Tests			1			





## 7.1 Configuration Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster		Applikations-		
		N/A	٧z	AZ	TZ	UZ	gruppe
7.1.1	Auslegen und anlegen von Tablespaces			✓		g (1), (1 kg/,00/,01/mm-10)	DB
7.1.2	Auslegen und anlegen von Rollback- Segmenten			<b>√</b>			DB
7.1.3	Auslegen und anlegen von Redo- Logfiles		And the second second	<b>√</b>			DB
7.1.7	Installieren der Software			<b>✓</b>			AP, DB
7.1.8	Einspielen von Patches			✓	✓		AP, DB
7.1.9	Upgrades durchführen			<b>✓</b>	1		AP, DB
7.1.10	Releases durchführen			<b>√</b>	✓		AP, DB
7.1.11	Informationen für Software- Inventarisierung liefern			<b>√</b>			AP, DB
7.1.12	Installieren von CASE-Tools			1			Programmier- sprachen, DB
7.1.13	Durchführen von Test	1		1			AP, DB
7.1.14	Kapazitatsplanung			V			AP, DB
7.1.15	Abnahme			<b>V</b>			AP, DB

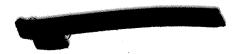
### 7.2 Security Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster		Applikations-		
	•	N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	gruppe
7.2.1	Implementieren der Benutzerprofile			✓			AP, DB
7.2.2	Implementieren der Zugriffsberechtigungen			<b>*</b>			AP, DB
7.2.3	Unterhalten der Zugriffsberechtigungen			1			AP, DB
7.2.4	Durchführen von Backup			<b>V</b>	1		AP, DB
7.2.5	Durchführen von Restore			✓	✓		AP, DB
7.2.6	Erstellen und auswerten von Journal- und Logfiles			Ý			AP, DB
7.2.7	Prüfen im Hinblick auf "Virenbefall"	1					AP, DB
7.2.8	Incident Handling			1			AP, DB
7.2.9	Reporting der Security Incidents nach Bedarf			<b>V</b>			DB
7.2.10	Durchführen von Tests nach Bedarf			1	<b>\</b>		AP, DB



## 7.3 Operating

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	nster	Applikations-			
1900		N/A	٧Z	AZ	TZ	UZ	gruppe
7.3.1	Reorganisation der Datenbank			V	✓	a section of the sect	DB
7.3.2	Aufbauen und unterhalten von SQL-Net- Verbindungen und Datenbank-Links			<b>V</b>	<b>✓</b>		DB
7.3.3	Kontrollieren und verändern von Tablespaces			✓	✓		DB
7.3.4	Kontrollieren und verändern von Rollback-Segmenten			✓	<b>/</b>		DB
7.3.5	Kontrollieren und analysieren von Redo- Logfiles			<b>V</b>	and the second second second		DB
7.3.6	Überprüfen und Anpassen von Softwareparametern			<b>*</b>		**************************************	AP,DB

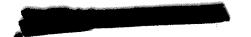


## 7.4 Fault Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	nster				Applikations-
And a		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	gruppe
7.4.1	Softwarewartung gemäss "Anhang B Software"		watering of the property	<b>V</b>			DB
7.4.2	Monitoring nach Bedarf			<b>✓</b>			AP, DB
7.4.3	Alarming			<b>✓</b>	✓		AP, DB
7.4.4	Analysieren von Fehlern	1	✓	1			AP, DB
7.4.5	Fixing  Unmittelbare Störungsbehebung, wo immer möglich.  Koordination aller notwendigen Aktivitäten, um das Hardware-, System-Software Problem zu beheben.			<b>√</b>			AP, DB
7.4.6	Reporting nach Bedarf	- Application of the control of the		✓			AP, DB
7.4.7	Ausarbeiten von Empfehlungen zur Behebung der Schwachstellen			<b>*</b>		A description of the second	AP, DB

## 7.5 Performance Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Applikations-			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	gruppe
7.5.1	Monitoring / Alarming			V			AP, DB
7.5.2	Allarming     Eskalation und Einleitung von     Massnahmen		The second secon	<b>√</b>			AP, DB
7.5.3	Tuning  Laufende Optimierung des Systems  Laufende Kapazitätsplanung			<b>\</b>	<b>\</b>		AP, DB
7.5.4	Reporting  • Erarbeiten von Empfehlungen für die Behebung von Schwachstellen			<b>V</b>	And a control of the		AP, DB

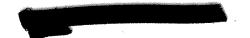




Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Applikations-			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	gruppe
7.6.1	Einrichten von Benutzeraccounts			<b>✓</b>			AP, DB
7.6.2	Einrichten von Drucker-Queues			✓			AP, DB
7.6.3	Einrichten und verwalten von zentralen Grands			<b>V</b>			DB
7.6.4	Bereitstellen von Information für das Accounting über Benutzer- Applikationsrechenzeiten			<b>V</b>		Makes years a planting page and a planting page.	AP
7.6.5	Pflege Betriebshandbuch			<b>V</b>			AP, DB
7.6.6	Eranbeiten von Grundlagen für das Asset Management	<b>*</b>		AP, DB			
7.6.7	Erarbeiten von Grundlagen für das Projektmanagement			<b>V</b>			AP, DB

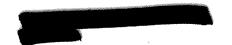
## 7.7 Release Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Applikations-			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	gruppe
7.7.1	Prüfen der Verträglichkeit neuer Softwarereleases		Control of the Contro	<b>V</b>			AP, DB
7.7.2	Durchführen von Testinstallationen nach Aufwand		Annual Annual Annual Annual	<b>Ý</b>			AP, DB
7.7.3	Durchführen von Pilotinstallationen nach Aufwand			Ý			AP, DB
7.7.4	Planen von Releasewechseln			<b>V</b>			AP, DB





Nr.	Beschreibung	Zeitfe	nster		Applikations-		
		WA	VZ	AZ	TZ	UZ	gruppe
7.8.1	Beratung Helpdesk für das Problemtracking			Ý			AP
7.8.2	Verbindungen zu SAP und dem Einführungspartner erstellen und betreuen (z.B. OSS-Link für SAP-Hotline und Problemdatenbank in Walldorf)			✓			AP
7.8.3	Transport- und Korrektursystem pflegen und betreuen		and the state of t	1	<b>✓</b>		AP
7.8.4	Mandanten kopieren und mutieren			<b>✓</b>	✓		AP
7.8.5	Einpflegen von SAP-Hinweisen			✓	✓		AP
7.8.6			NATIONAL STREET, CONTRACTOR OF THE STREET, C	<b>*</b>	Company of the Compan		AP
7.8.7	Dienstleistungen im Rahmen des Early Watch-Service von SAP R/3			· ·			AP
7.8.8	Bereitstellen des SAP-GUI für Client- Installation			1			AP





## 8.1 First Level Support

Nr.	Beschreibung	Zeitfo	enster				Bemerkung
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	· ·
8.1.1	Annahme von allen Benutzeranfragen	200 Sept 200 No. 100 No. 100		<b>V</b>			
8.1.2	Unterstützung von Anwendern bei systemtechnischen Problemen			<b>V</b>			:
8.1.3	Unterstützung von Anwendern bei Applikation gemäss "Anhang B Software"		Non-transfer and the second second	<b>*</b>	il de la companya de		
8.1.4	Dokumentation und Eskalation von technischen Problemfällen			V			
8.1.5	Annahme, Dokumentation und Weiterleitung von Bestellungen und Änderungswünschen			<b>*</b>		- Company Comp	
8.1.6	Verteilung von Benutzerinformationen			<b>V</b>			Guaran
8.1.7	Problemstatistiken erstellen			V			
8.1.8	Überwachung und Kontrolle von offenen Calls			<b>V</b>			
8.1.9	Eskalation von offenen Calls			V			
8.1.10	Benutzeradministration			· ·			
8.1.11	Pflege der Zusammenarbeit mit den direkten Ansprechpartnern			<b>Ý</b>			
8.1.12	Weiterleiten des Status der Problemmeldung an die Benutzer		Name and the second	<b>V</b>			

## 8.2 Second Level Support

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Bemerkung			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
8.2.1	Entgegennehmen von nicht gelösten technischen Problemfällen des First Level Support			Ý			
8.2.2	Prüfen und einleiten der Behebung eines technischen Problems	American American		✓			
8.2.3	Behebung des technischen Problems durchführen; ansonsten Eskalation		<b>V</b>	✓			
8.2.4	Dokumentieren der Problemtösung			✓			
8.2.5	Weiterleiten des Status der Problemmeldung	:		1			





# 9. Projekt Management

### 9.1 Projektplanung

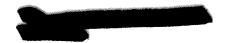
Nr.	Beschreibung	Zeitfe	nster	Bemerkung			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
9.1.1	Erstellen des Projektplan	<b>✓</b>					
9.1.2	Planung der Betriebsmittel	<b>V</b>					
9.1.3	Beschaffungsprozess festlegen	<b>V</b>					
9.1.4	Verpflichtung der notwendigen Ressourcen	<b>V</b>			A CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR		
9.1.5	Aushandeln der Subcontractor-Verträge	1					
9.1.6	Meilensteine und Abnahmekriterien abstimmen	<b>V</b>					
9.1.7	Festlegen des Call-Flow für das Helpdesk	1					

## 9.2 Projektausführung

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Bemerkung			
		N/A	٧z	AZ	TZ	UZ	
9.2.1	Erstellen des Betriebshandbuches	<b>V</b>					
9.2.2	Koordination der Ressourcen	✓					
9.2.3	Administration der Subcontractor- Verträge	<b>V</b>					
9.2.4	Aufnahme und Umsetzung von Kundenanforderungen	<b>V</b>					
9.2.5	Auslösen des Eskalationsprozess	V					
9.2.6	Beschaffungsprozess führen	<b>V</b>					
9.2.7	Verrechnungen auslösen	. 1				1	

## 9.3 Projektkontrolle

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Bemerkung			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
9.3.1	Durchführen von vierteljährlichen Projektüberprüfungen	<b>V</b>					
9.3.2	Abgleich von Ergebnissen mit Planung	<b>1</b>					
9.3.3	Einfeitung von korrigierenden Massnahmen	1		·			





## 9.4 Change Management

Nr.	Beschreibung	Zeitfe	enster	Bemerkung			
		N/A	VZ	AZ	TZ	UZ	
9.4.1	Abgleich der Leistungserbringung mit den Vertragsleistungen	V				A constraint of the constraint	
9.4.2	Umsetzung von Kundenanforderungen in eine Vertragsänderung	. 🗸			And the second of the second o		
9.4.3	Anpassung der Projektpläne	V					



# Anhang F Umgebungsbedingungen

Die nachfolgend aufgeführten Umgebungsbedingungen gelten als Voraussetzung für die Erbringung der Informatik-Dienstleistungen.

#### Netzanforderungen

Spannung	220/380 V oder 230/400 V für neue Produkte
Toleranzen	220 V Produkte: 190 235 V (ältere Produkte)
	220/240 V Produkte: 190 256 V (neuere Produkte)
Frequenz	50 Hz +/- 1 Hz
Klirrfaktor	< 5% RMS
Störspitzen	< 200 Vs überlagert
Unterbrüche	> 10 ms unter ca. 190 V werden als Powerfail erkannt

Computer und Peripherials sollten von einem Hauptverteiler gespiesen werden.

#### Klima

Temperatur	nominal 21 Grad C		
Grenzbereich	18 - 24 Grad C		
	(max. Temperatur -1,8 Grad C per 1000 m Höhe)		
Temperaturänderung	< 3 Grad C/h		
Feuchtigkeit nom. 50 % r.F., Grenzbereich 40% - 60% r.F.			
Feuchte Änderung	< 6% r.F./h		
Staubpartikel < 175 Millionen Teilchen von 0.5 Micron/m <sup>3</sup>			
Filterqualität	F2, c oder EU6 / EU7 Filter		

#### **Bodenbelag**

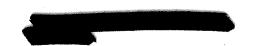
Tragfähigkeit	1'500 - 2'000 kg/m <sup>2</sup> , Punktlast 300 kg
Belagswiderstand	0.5 x 10 <sup>6</sup> - 5 x 10 <sup>9</sup> Ohm

#### Vibration

Dauernd	5 - 22 Hz 0.25 mm Doppel-Amplitude
	22 - 500 Hz 0.25 G Spitze
Stoss	10 G Spitze 1/2 Sinus (10 ms)

#### Sicherheit

Räumlichkeiten	Unbefugte Zugriffe auf die Systeme
	müssen verhindert werden



## **Anhang G Berichtswesen**

#### Rapporte und Dokumente

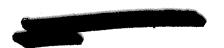
Rapport	Beschreibung	An wen	Häufigkeit
Quartalsbericht	Projekte und Aufgaben und gibt einen Ausblick auf das kommende Quartal. Zudem werden Kenndaten über Security und Performance festgehalten.	Projektleiter des Kunden	1 Mal pro Quartal
Change Management	Bei Ersatz oder Neuinstallation wird den Kunden über die Abnahme und die Kostenveränderung informiert	Projektleiter des Kunden	nach Ereignis
Störungsrapport	Ausfälle auf den Server	Projektleiter des Kunden	1 Mal pro Quartal
Betriebs- handbuch	Das Betriebshandbuch dient dem System-Manager von als Informationsmittel für den Betrieb des Kunden Infrastruktur.	Projektleiter des Kunden	Nach Veränderung im Ermessen von

#### **Betriebshandbuch**

Um Transparenz und Rechenschaft über die Leistungen im Betriebsbereich zu ermöglichen, wird betriebsbereich zu den Systembetrieb in Form eines Betriebshandbuchs dokumentieren.

Das Betriebshandbuch enthält im wesentlichen folgende Elemente:

- 1. Organisation
  - 1.1 Kontaktliste
  - 1.2 Organigramm
  - 1.3 Zuständigkeiten
- 2. Abläufe
  - 2.1 Problem-Management
  - 2.2Change-Management
  - 2.3 Berichtswesen
  - 2.4Review-Meeting
  - 2.5 Release management
- 3. System-Management
  - 3.1 System-Konzept
  - 3.2Software-Inventar
  - 3.3 System-Management-Werkzeuge
  - 3.4 Security
  - 3.5Backup/Restore
  - 3.6Kommunikation
- 4. Netzwerk-Management
  - 4.1 Netzwerk-Konzept



- 4.2Netzwerkplan
- 4.3 Netzwerk-Management-Werkzeuge
- 4.4 Netzwerk-Verwaltung
- 5. Hardware-Konfiguration
- 6. Help-Desk: Richtlinien und Hilfestellungen

#### Anhänge

- Gemeinsame Formulare
- Rechnerkonfigurationen
- Netzwerklayout