

# Workplace Service Beschreibung

**Ausgabe vom:** 27.4.2009

**Dok. Nr.:** Workplace SB Version 1.0.doc

**Verteiler:**

**Allgemeines**

	<b>in Arbeit</b>	<b>in Prüfung</b>	<b>genehmigt zur Nutzung</b>
<b>Status</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Autoren**

Name	Firma
Bernd Krämer	Soberano-Sourcing GmbH
Andy Minnig	Fritz Studer AG
Urs Maurer	Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation UVEK
Ronnie Pfluger	Swisscom IT Services AG
Cyril Schildknecht	In4u AG
Martin Stettler	Die Securitas Gruppe
Simon Stüssi	Eidg. Justiz- und Polizeidepartement
Diverse	IBM Schweiz AG und IBM Business Partner

**Inhaltsverzeichnis**

1	Einleitung	3
1.1	Zweck des Dokuments	3
1.2	Leserkreis	3
1.3	Festlegungen	3
2	Workplace Definition	3
3	Betriebsservices	4
3.1	Standard Services	4
3.2	Optionale Services	6
3.3	Service Level	6
4	Kommerzielle Konditionen	9
4.1	Preiselastizität	9
4.2	Infrastruktur Erneuerungszyklen	9
4.3	Preismodell	9
4.4	Performancegarantie	10
4.5	Malusregelung	10
4.6	Vertragsausstiegspreise	10
4.7	Mengen	10
4.8	Preise	11
5	Sourcing Governance	12
5.1	Organisation	12
5.2	Prozesse	14
6	Definitionen	20
6.1	Ausfalldefinition	21
6.2	Definition Wiederherstellungszeit	21
6.3	Zeiten Definitionen	21

## 1 Einleitung

### 1.1 Zweck des Dokuments

Ziel dieses Dokumentes ist es, eine Standardbeschreibung für den Workplace zu liefern:

- Request for Proposal (RFP) Zwecke
- Servicebeschreibung Workplace für interne Service Kataloge

### 1.2 Leserkreis

- IT Leiter
- IT Sourcing Manager
- IT Service Manager

### 1.3 Festlegungen

Beispiele oder Alternativen werden **türkis** hinterlegt dargestellt

Erläuterungen werden rot eingerahmt dargestellt

## 2 Workplace Definition

Unter dem Begriff Workplace wird verstanden:

- Clients (Standard Desktops, Standard Thin Client, Standard Monitor, Standard Notebooks)
- Messaging
  - inkl. Spam Filtering
- Printing ( Netzwerk- und lokale Printer)
- Infrastruktur
  - Notwendige Server wie DHCP, DNS, AD, Printserver, Fileserver, Messaging Server
  - Alternative Lösungen (Zertifikat basierend)

sowie alle notwendigen Betriebsservices für den Betrieb dieser Assets.

(Details zu den Besitzverhältnissen der Assets sind in Kapitel 4.3 Preismodell beschrieben)

- Nicht enthalten sind:
  - Collaboration Lösungen (z.B. Sharepoint)
  - PDA (Blackberry, Palm)
  - Zugangssicherheit (PKI, SecureID, ...)
  - Remote Access
  - Telefonie
  - Synchronisation mit PDA
  - Helpdesk Service

### 3 Betriebsservices

#### 3.1 Standard Services

##### 3.1.1 Planung, Beschaffung und Implementation

X Verantwortung (X) Mitarbeit

	Services	KUNDE	PROVIDER
1.	Definition IT-Standards: - HW-Standards - SW-Standards - User Berechtigungs-Standards (für Programme, Daten, Ressourcen, ...)	(X)	X
2.	Homologation Definition der aktuellen Standardgeräte für Clients und Printer	(X)	X
3.	Warenkorb pflegen (HW- & SW-Standards): - Definition Standards - Preisliste		X
4.	Beschaffungsmanagement: - Auswahl Lieferanten - Lieferantenbeurteilung - Planung Beschaffungsablauf - Durchführung der Beschaffungen - Installation - Update Asset Management - Update Lizenz Management - Update Wartungsverträge		X
5.	Definition und Umsetzung Ein- und Austrittsprozess	X	X
6.	Sicherstellung Intranet- / Extranet-Zugang		X
7.	Definition Sicherheitsstandards	X	
8.	Implementieren Sicherheitsstandards		X
9.	Monitoring und Reporting Sicherheitsstandards		X

### 3.1.2 Betrieb und Wartung

Services		KUNDE	PROVIDER
Generell			
1.	First Level Servicedesk	Nicht enthalten	
2.	Second- & Third Level Servicedesk		X
3.	Beurteilen und Freigabe von Change Requests	X	X
4.	Einrichten und Mutieren der Benutzer und Benutzerberechtigungen		X
5.	I: Durchführen von Installationen		X
6.	M: Durchführen von Umzügen		X
7.	A: Add		X
8.	C: Change / Create		X
9.	Asset Management für Kunden Assets (Client, Printer, ...)		X
10.	Lizenz Management für Kunden Lizenzen		X
11.	Management Wartungsverträge für Kunden Assets (Client, Printer, ...)		X
Betrieb Clients			
12.	SW-Installation, -Verteilung		X
13.	SW-Paketierung neuer SW		X
14.	Release / Versionen Update Verteilung		X
15.	Datensicherung und Wiederherstellung (auf Server)		X
16.	Hotfixes & Patches		X
17.	- Test		X
18.	- Installation		X
19.	- Dokumentation		X
20.	Sicherstellung Virenschutz		X
21.	- à jour halten und Verteilung der aktuellen Virenpattern		X
22.	- Verteilung Virenpattern auf alle Server und Clients		X
23.	- Monitoring Virenbefall		X
24.	- ad hoc Massnahmen bei Virenbefall (Sperrern Internetzugang, ...)		X
25.	Rücknahme & Entsorgung von Clients		X
Betrieb Printer			
26.	Sofern die entsprechenden Applikations-SW spezifische Massnahmen/-Voraussetzungen verlangen, wird diese Verantwortung durch den Provider übernommen und nach den Bedürfnissen der Anwender geplant und durchgeführt.		X
27.	- Wartung		X
28.	- Installation Service Kits		X
29.	- Installation Verbrauchsmaterial		X
30.	- Toner	X	
31.	- Papier	X	
32.	Rücknahme & Entsorgung von Printer		X
Betrieb Infrastruktur			
33.	Operating - Patches / Bugfixes / Wartung Betriebssystem - Benutzerverwaltung und Security auf Betriebssystemebene - Virenprävention und Sicherheitsvorkehrungen		X
34.	Release Management aller Software (OS, Virenprävention, ...)		X

	Services	KUNDE	PROVIDER
35.	Proaktives Monitoring: - Festlegung Schwellwerte - Festlegung Aktion bei Überschreitung der Schwellwerte - Durchführung der festgelegten Aktionen		X
36.	Performance Management Kapazitäts- und Leistungsanalysen für Performance Massnahmen		X
37.	Capacity Management kurz-, mittel und langfristige Analyse über: - Leistungsmessung - Volumenentwicklung - Leistungsprognosen - Bedarfsanalysen - Implementierung und Test Leistungsausbau		X
38.	Backup Restore Konzept (Server Daten)		X
39.	Backup Clients Daten	X	
40.	Hardware- / Software-Wartung		X
41.	Erstellung und Pflege Berechtigungskonzept	(X)	X
42.	Administration Zugriffsrechte		X

### 3.1.3 Fault Management (2nd und 3rd Level Support)

	Services	KUNDE	PROVIDER
1.	Koordination Problemlösung mit SW- / HW-Lieferanten		X
2.	Reparatur- und Garantiehndling (Clients, Printer und Infrastruktur)		X
3.	- Austausch defekter Geräte durch Ersatzgerät		X
4.	- Veranlassung der Reparatur und Handling		X
5.	- Durchsetzung der Garantieansprüche beim Lieferanten		X
6.	Sicherstellung Ersatzgeräte		X
7.	Für den raschen Austausch nicht funktionsfähiger Clients und Printer wird der Provider in einem Depot Ersatzgeräte vorhalten		X
8.	Backup und Restore Client Daten	X	

## 3.2 Optionale Services

Wird in einer nächsten Version ergänzt.

## 3.3 Service Level

Die folgenden Service Level sind als Beispiele für marktübliche Service Level zu verstehen.

### 3.3.1 Service- und Betriebszeiten

Die Betriebszeit setzt sich aus Servicezeit (bemannter Betrieb) und dem unbemannten Betrieb zusammen. Im Wartungsfenster ist nicht gesichert, dass die Systeme verfügbar sind.

Zeit	MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
00:00 - 04:00	Wartungsfenster						
00:04 - 08:00	Unbemannter Betrieb Systeme verfügbar						
08:00 - 17:00	<b>Service Zeit</b> <b>Bemannter Betrieb</b>						
17:00 - 22:00	Unbemannter Betrieb Systeme verfügbar						
22:00 - 24:00	Wartungsfenster						

### 3.3.2 Service Level für die Infrastruktur

Anwendbar für:

- DHCP, AD, DNS, Printserver
- Fileserver, Messaging Server

		Service Level Standard	Service Level Extended
Betriebszeit Wochentag [von - bis]		MO – SO	MO - SO
		24 h	24 h
Servicezeit Wochentag [von - bis]		MO – FR	MO - FR SA
		08.00 - 17.00	07:00 – 21:30 08:00 -17:00
Servicezeit in h pro Monat		195	353
Innerhalb der Servicezeit	Garantierte Verfügbarkeit in % (pro Monat)	98%	98%
	Max. Ausfallzeit in h pro Monat	3.9	7.1
	Max. Anzahl Ausfälle pro Monat	1	1
Wartungsfenster Wochentag 1 x wöchentlich oder sonst nach Absprache mit dem Kunden [von - bis]		MO - SO	MO - SO
		22:00 - 04:00	22:00 - 04:00
Rufbereitschaft [von - bis]		keine	keine
Interventionszeit (abhängig vom Severity Level)		2 h	2 h
		Critical	
		Medium	t.b.d.
		Uncritical	t.b.d.

t.b.d. – to be done (noch zu erstellen)

Einer dieser Service Level ist zu wählen

### Definition Severity Level der Reaktionszeiten

Severity Level	Definition	Beispiel
Critical	Umfassender Betriebsausfall. An einem Standort können 80% der Anwender nicht mehr arbeiten. Umgehungsprozeduren sind nicht möglich.	Ausfall von einer Systemplattform
Medium	Servicebeeinträchtigungen bei einem oder mehreren Anwendern.	
Uncritical	Aufträge und Anfragen.	

### 3.3.3 Service Level Katastrophenvorsorge für Infrastrukturserver

	Standard	Extended
Katastrophenvorsorge [h Wiederherstellungszeit des Services im Katastrophenfall]	Best Effort	24 h

### 3.3.4 Service Level Clients

Qualitätselemente	Spezifikation
Wiederherstellungszeit Client	≥ 80 % ≤ 8 Stunden
Installation neuer Geräte	≥ 80 % ≤ 7 Arbeitstagen ab Bestellung bei Standardgeräten aus dem Warenkorb
Umzug	≥ 80 % ≤ 7 Arbeitstagen bei Aufträgen mit bis zu 5 Arbeitsplätzen. Grössere Umzüge sind als Projekt zu planen
Aufträge zur Softwareverteilung / -Paketierung	Aufträge werden zu den Servicezeiten vom Service Manager entgegen genommen und koordiniert ≥ 80 % ≤ 10 Arbeitstagen ab Erteilung des Auftrages abgeschlossen

### 3.3.5 Service Level Printer

Qualitätselemente		Spezifikation
Wiederherstellungszeit	Arbeitsplatzdrucker	≥ 80 % ≤ 8 Stunden
	Abteilungsdrucker	≥ 80 % ≤ 8 Stunden
	Andere Druckergeräte	≥ 75% ≤ 1 Arbeitstag
Installation neuer Geräte		≥ 80 % ≤ 7 Arbeitstagen ab Bestellung bei Standardgeräten aus dem Warenkorb
Umzug		≥ 80 % ≤ 7 Arbeitstagen bei Aufträgen mit bis zu 5 Arbeitsplätzen. Grössere Umzüge sind als Projekt zu planen



## **4 Kommerzielle Konditionen**

### **4.1 Preiselastizität**

Die Einzelpreise gelten als fest vereinbart.

Veränderungen innerhalb der definierten Mengen + / - 10 % führen zu keiner Veränderung der Einzelpreise bzw. der vereinbarten Fixpreise.

### **4.2 Infrastruktur Erneuerungszyklen**

Die seitens des PROVIDERS eingesetzten HW-Assets müssen releasefähig bezüglich Microsoft Office Produkten sein. Diese Kosten sind in den offerierten Preisen enthalten.

Generell werden die HW-Assets nach folgender Laufzeit ausgetauscht:

- 3 Jahre für Clients
- 4 Jahre für Printer
- 4 Jahre für Server

### **4.3 Preismodell**

**In den Preisen enthalten sind:**

#### **Software Assets**

- Alle Betriebssysteme und Virenpävention für Client, Printer und Infrastruktur
- Alle Tools für das Monitoring und für Softwareverteilung

#### **Hardware Assets**

- Alle Clients
- Alle Printer
- Die gesamte Infrastruktur
  - DHCP, DNS, AD, ...
  - Messaging Server (inklusive Server, Disk und Backup)
  - Fileserver (inklusive Server, Disk und Backup)

#### **Dienstleistungen**

Alle notwendigen Dienstleistungen gemäss Kapitel 3.

**Nicht enthalten sind:**

- Software Lizenzen Clients
- Helpdesk Service
- Netzwerk und Netzwerk Aktiv Komponenten wie LAN, WAN, WLAN, Internet Access
- Applikationsserver z.B. für CRM, ERP, ...
- Backup lokal gespeicherter Daten
- 2nd Level Support für selbst installierte SW

#### **4.4 Performancegarantie**

Der PROVIDER garantiert dem KUNDEN, dass die Leistungen (Performance) der Infrastruktur ausreichend und mit genügend Reserven ausgestattet sind, so dass basierend auf dem definierten Mengengerüst sowie der bestehenden Applikationslandschaft, während der Vertragslaufzeit, keine zusätzlichen Kosten für den KUNDEN entstehen werden.

#### **4.5 Malusregelung**

Auf eine Auswahl von Service Levels wird ein Malus angesetzt, wobei prinzipiell alle im Vertrag definierten Service Levels dem Malus durch den KUNDEN unterworfen werden können.

#### **4.6 Vertragsausstiegspreise**

Im Falle einer von Seiten des KUNDEN erfolgten Beendigung des Gesamtvertrages (ohne Grund), schuldet der KUNDE dem PROVIDER eine pauschale Entschädigung.

Dies sind auf den 24., 36., 48. Monat der Vertragslaufzeit unter „Vertragsausstiegskosten“ ausgewiesen.

#### **4.7 Mengen**

- Standortliste
- Client- und Printerliste
- User, User Berechtigungen
- Applikationen
  - Applikationen Client (reine Clientapplikationen)
  - Applikationen (Clientteil von Applikationen mit Serverbestandteilen)

## 4.8 Preise

### 4.8.1 Standard Preise

Legende:

Vom Provider auszufüllende Angaben

Was	Einheit	Einzelpreise
1 Client Management		
1.1 Useraccount	CHF/Account/Monat	
1.2 Desktop	CHF/Client/Monat	
1.3 Notebook	CHF/Client/Monat	
2 Printer Management		
2.1 Lokale Printer sw	CHF/Gerät/Monat	
2.2 Lokale Printer f	CHF/Gerät/Monat	
2.3 Multifunktionsgeräte	CHF/Gerät/Monat	
2.4 Netzwerkdrucker sw	CHF/Gerät/Monat	
3 Disk inkl. Backup für Fileserver, Messaging	CHF/GB/Monat	

### 4.8.2 Preise für Zusatzmengen

Was	Einheit für zusätzliche Mengen	Mengen in Kosten enthalten	Kosten pro zusätzliche Mengeneinheit
IMAC (Install, Move, Add, Change)			
Softwarepaketierung einfach			
mittel			
komplex			
Softwareverteilung 1			
2 - 50			
>50			

## 5 Sourcing Governance

Die Sourcing Governance definiert die erforderlichen Prozesse, Organisation (Gremien und Rollen), Funktionen (Aufgaben) sowie die gemeinsamen Tools der Zusammenarbeit zwischen PROVIDER und KUNDEN.

### 5.1 Organisation

Die erforderliche Organisation, umfassend Gremien und Rollen sowie die relevanten Funktionen (Aufgaben) von KUNDEN und PROVIDER sind in den nachfolgenden Kapiteln festgelegt.

#### 5.1.1 Gremien

Die verantwortlichen Personen für die Rollen sowie die jeweiligen Stellvertretungen werden im Betriebshandbuch festgelegt.

##### Lenkungsausschuss

Periodizität: 1 - 2 x pro Jahr

Teilnehmer		Themen
KUNDE	PROVIDER	
Geschäftsleitungsmitglied	Geschäftsleitungsmitglied	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vision</li> <li>• Strategie</li> <li>• Zielvereinbarung</li> <li>• Genehmigung</li> <li>• Eskalation</li> </ul>
Leiter Informatik	Vertrags-Manager	
	Account Manager	
Service Manager	Service Manager	
	Operation Manager (situativ)	

##### Service Meeting

Periodizität: 1x pro Monat

Teilnehmer		Themen
KUNDE	PROVIDER	
Leiter Informatik	Account Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA-Reporting</li> <li>• Incidents, Problems</li> <li>• Massnahmen</li> <li>• Kundenanforderungen</li> <li>• Change Requests</li> <li>• Offerten</li> <li>• Kundenreklamationen</li> <li>• Eskalationen</li> </ul>
Service Manager	Service Manager	
Applikationsverantwortliche (Situativ)	Projekt Manager (situativ)	
	Operation Manager(situativ)	

### 5.1.2 Rollen

Die verantwortlichen Personen für die Rollen sowie die jeweiligen Stellvertretungen werden im Betriebshandbuch festgelegt.

#### Rollen seitens KUNDEN:

Rolle	Aufgaben
Geschäftsleitungsmitglied	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oberste Entscheidungsinstanz seitens KUNDEN</li> </ul>
Leiter Informatik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Strategie</li> <li>• Schnittstelle zum Business</li> <li>• Erfassung Kundenbedürfnisse</li> <li>• SLA mit Business Org. Einh. / externen Kunden</li> </ul>
Service Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebshandbuch Überprüfung</li> <li>• Mitarbeit / respektive Verantwortung gemäss Prozessdefinitionen</li> <li>• Vertragsplanung, -Management, Dokumentation</li> <li>• Vertragsverhandlungen</li> <li>• Change Requests</li> </ul>
Super User	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung der Anwender bei funktionalen Problemen</li> </ul>

#### Rollen seitens PROVIDER:

Rolle	Aufgaben
Geschäftsleitungsmitglied	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oberste Entscheidungsinstanz seitens PROVIDER</li> </ul>
Account Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business Relationship Management</li> <li>• Erstellung Offerten</li> <li>• Erfassung Kundenbedürfnisse</li> </ul>
Vertrags-Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertragsplanung, -Management, Dokumentation</li> <li>• Vertragsverhandlungen</li> <li>• Change Requests</li> </ul>
Service Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellung der vereinbarten Services, Service Levels</li> <li>• Sicherstellen der Umsetzung des Sourcing Governance Modells</li> <li>• Lieferanten Management</li> </ul>
Projekt Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung, Abwicklung von Projekten</li> <li>• Projektabnahmen</li> </ul>
Operation Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellung des Betriebes</li> <li>• Ansprechpartner für Applikationsverantwortliche</li> <li>• Support für Systemplattform</li> </ul>

## 5.2 Prozesse

### 5.2.1 Einleitung

Die Prozesse orientieren sich an den „Best Practices“ für IT Service Management der IT Infrastructure Library (ITIL).

Hierbei werden nur die relevanten Prozesse respektive die Schnittstellen zwischen dem KUNDEN und PROVIDER, soweit erforderlich und sinnvoll, fallspezifisch in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben.

Die folgenden Prozesse werden hier nicht beschrieben, da diese zum grössten Teil PROVIDER-interne Prozesse sind und keine wesentlichen Schnittstellen zum KUNDEN aufweisen, welche hier beschrieben werden müssen.

- Configuration Management
- Availability Management
- Capacity Management

Der KUNDE ist für den fachlichen und den applikatorischen Teil, der PROVIDER für den betrieblichen Teil des jeweiligen Prozesses verantwortlich.

### 5.2.2 Security Management

Der Prozess umfasst die Planung, Einführung, Betrieb und Überprüfung aller für die IT-Sicherheit relevanten Aspekte.

Die wesentlichen Prozessschritte sind wie folgt zwischen dem KUNDEN und PROVIDER aufgeteilt.

Verantwortung: X      Mitarbeit: (X)

Services	KUNDE	PROVIDER	Bemerkung
Erstellen und aktualisieren der Security Policy	X		
Umsetzung der Security Policy	X		Änderungen laufen via Change Management
Einhaltung Security Policy		X	Nur IT-Betriebsteil
Umsetzung der Weisungen		X	Ausführungs-Bestimmungen
Reporting Security Verletzungen		X	Schwerwiegend unmittelbar, ansonsten monatlich
Periodische Security Audits und Begehungen vor Ort		X	Voranmeldung erforderlich
Sicherstellung der Security Dokumentation für interne / externe Audits		X	
Erstellen von internen Weisungen	X	(X)	
Elektronische Hinterlegung der Passwörter für berechtigte Mitarbeiter des Kunden		X	

## Weisungen

Die Einhaltung der nachfolgenden Weisungen des KUNDEN wird durch den PROVIDER sichergestellt.

Diese Liste ist nicht abschliessend, umfasst aber die wesentlichsten, heute aktuellen Weisungen. Neue Weisungen oder Änderungen von den unten aufgeführten Weisungen können vom Kunden mittels Change Management Prozess jederzeit eingebracht werden.

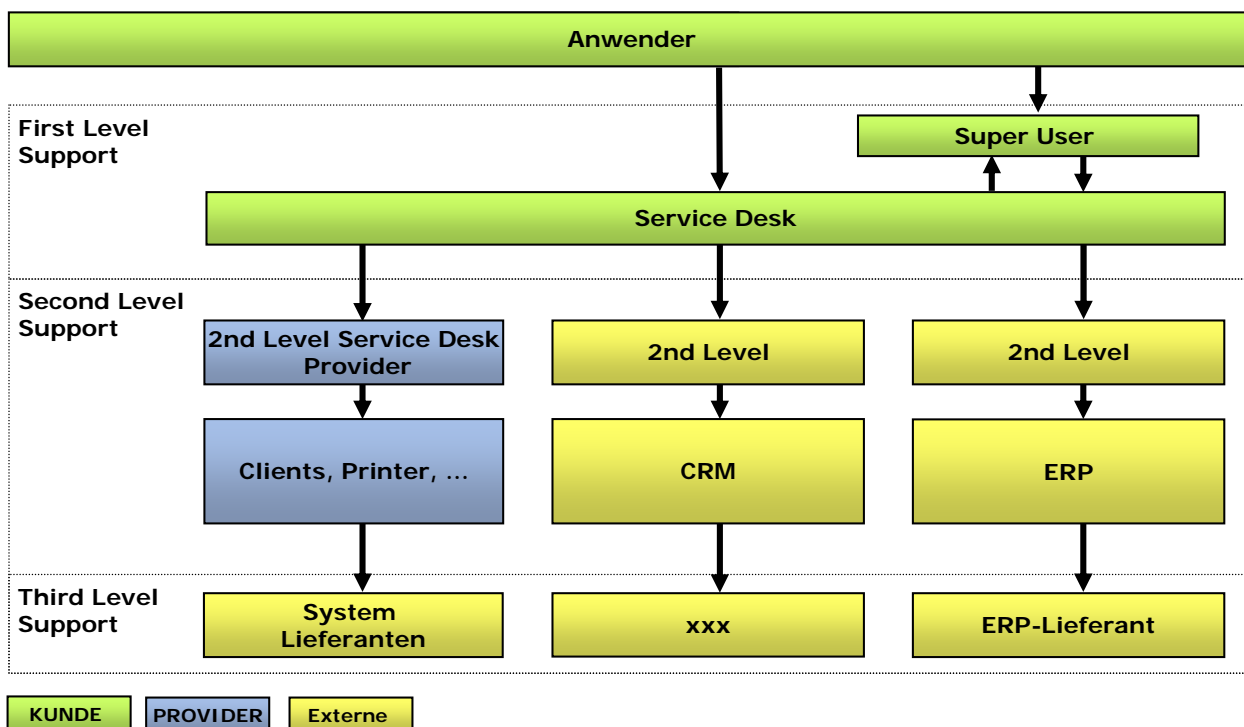
Bezeichnung
t.b.d.*
t.b.d.*
t.b.d.*
t.b.d.*

\* noch zu erstellen, werden im Rahmen der Due Diligence übergeben

## 5.2.3 Incident Management

Der Prozess umfasst die Planung, Einführung, Betrieb und Überprüfung des Lösungsprozesses aller aufgetretenen Incidents sowie die Aufnahme aller Anfragen der Anwender.

Die Behandlung der Anwenderanfragen werden gemäss nachfolgendem Call Flow gehandhabt und die Services sind im Servicepaket Service Desk festgelegt:



### 5.2.4 Problem Management

Der Prozess umfasst die Planung, Einführung, Betrieb und Überprüfung des Problem Managements.

Probleme sind wiederkehrende, gleichartige Incidents, deren Ursache (Root Cause) nicht im Incident Managementprozess ermittelt und korrigiert werden konnten.

Die wesentlichen Prozessschritte sind wie folgt zwischen dem KUNDEN und PROVIDER aufgeteilt.

Verantwortung: X      Mitarbeit: (X)

Services	PROVIDER	KUNDE	Bemerkung
Identifikation und Klassifikation von Problemen	X	(X)	
Fehlerbehandlung (Error Control)	X	(X)	
Problembehandlung (Problem Control)	X	(X)	
Proaktive Störungs- und Problemvermeidung	X	(X)	
Überwachung des Erfolgs der umgesetzten Massnahmen	X	(X)	
Informationsverteilung und Reporting	X	X	

### 5.2.5 Business Continuity Management

Für Server (Fileserver, Messaging, Infrastrukturserver)

Die in den Service Level definierten Wiederherstellungszeiten im Katastrophenfall sind durch regelmässige Tests der im Continuity Management definierten Massnahmen sicherzustellen. Speziell zu beachten ist die Überprüfung der Massnahmen nach Einführung von neuen Produkten oder Changes jedwelcher Art, die beide ihrerseits wieder Veränderungen im Continuity Management zur Folge haben könnten.

Verantwortung: X      Mitarbeit: (X)

Services	PROVIDER	KUNDE	Bemerkung
Proaktive Information des Servicemanagers des KUNDEN bei Unterbrüchen	X		
Massnahmen zur Sicherstellung der vereinbarten Continuity	X		
Eskalation gemäss Eskalationsverfahren	X	(X)	
Notfallkonzept dokumentieren und jährlich vorzuweisen	X		
Notfallkonzept in jährlichen Tests belegen	X	(X)	
Kommunikationsvorgaben erstellen	X	X	



### 5.2.6 Service Level Management

Das Service Level Management (SLM) stellt die Kundenbeziehung auf eine abgestimmte, regelmässig zu überprüfende und fortzuschreibende Basis. Ferner sorgt das SLM für die notwendige und hinreichende Transparenz der Kundenanforderungen, so dass die beteiligten internen Leistungserbringer eine Referenz für Soll-Werte erhalten, Abweichungen erkennen und diese in einem kontinuierlichen Qualitätsverbesserungsprozess verbessern können.

Die wesentlichen Prozessschritte sind wie folgt zwischen KUNDE und PROVIDER aufgeteilt.

Verantwortung: X      Mitarbeit: (X)

Services	PROVIDER	KUNDE	Bemerkung
Aufnahme der Kundenanforderungen (kundeninterne / -externe)		X	
Abstimmung der Kundenanforderungen mit dem Provider Vertrag		X	
SLA mit internen / externen Kunden vereinbaren.		X	
Service Reporting	X		
Service Improvement Programm erstellen	X	(X)	
Management des Outsourcingvertrages mit PROVIDER		X	
Nachführen von Vertragsnachträgen, Änderungen	X	(X)	
Management der Drittpartei Verträge, Maintenance Lizenzverträge	X		

### 5.2.7 Financial Management

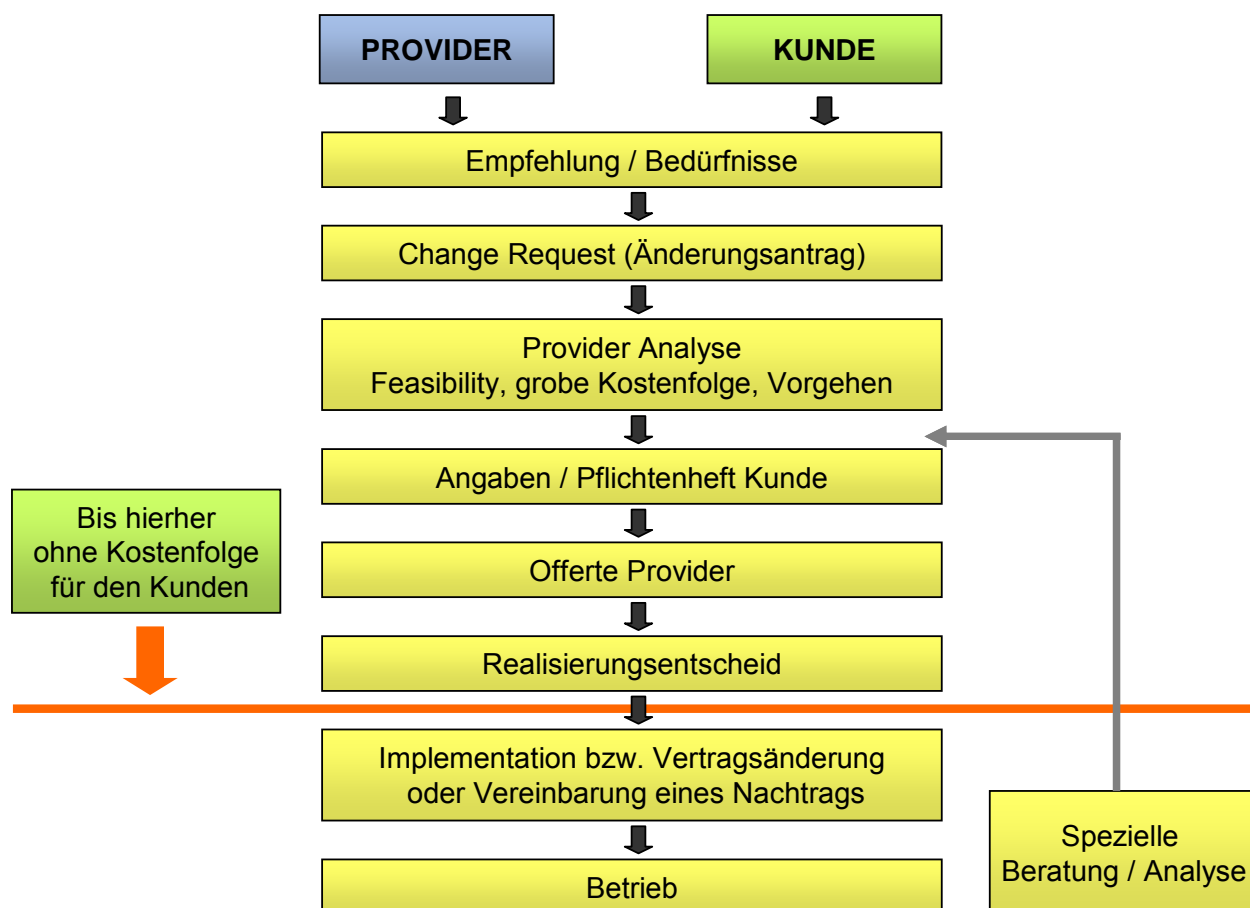
Durch das Financial Management werden im Wesentlichen nachfolgende Aktivitäten sichergestellt:

Verantwortung: X      Mitarbeit: (X)

Services	PROVIDER	KUNDE	Bemerkung
Rechnungsprüfung	(X)	X	
Verrechnung bei Malus		X	
Interne und externe Kostenverrechnung, Kostenkontrolle, Kostentransparenz, Nachweisführung	(X)	X	
PROVIDER liefert dem KUNDEN verursachergerecht die notwendigen Informationen, so dass der KUNDE auf Grund dieser Informationen die Kosten an seine Kunden weiterverrechnen kann	X		
Beauftragung eines Benchmarking		X	Gemäss Vertrag
Internal Controls & Review		X	
Führen des Abschreibungsjournals	X		

### 5.2.8 Change Management

Das nachfolgende Verfahren findet Anwendung bei einer nachträglichen Veränderung der Leistungsspezifikation des Vertrages (Change Management für Vertrag), unerheblich ob dies die Leistungen vom PROVIDER oder die Anforderungen des KUNDEN betrifft.



### 5.2.9 Eskalationsmanagement

Zeichnet sich ein Nicht-Einhalten der vereinbarten Service Level Garantien ab, wird der Eskalationsprozess, initiiert durch den Servicedesk, automatisch in Gang gesetzt und der zuständige Servicemanager informiert. Die Kommunikation mit dem KUNDEN über den Verlauf der Eskalation erfolgt koordiniert über den Servicemanager des PROVIDERS. Dieser involviert das Management vom PROVIDER gemäss untenstehenden Schemen für Eskalation und Deeskalation innerhalb der definierten Zeiten.

Severity Level	KUNDE	PROVIDER
3	Einberufung des Lenkungsausschuss	
2	Leiter Informatik	Service Manager
1	Service Manager	Operation Manager

Die verantwortlichen Personen für die Rollen sowie die jeweiligen Stellvertretungen werden im Betriebs- handbuch festgelegt.

Eskalation im Katastrophenfall wird im Notfallhandbuch definiert.

### 5.2.10 Dokumentation

Der PROVIDER erstellt nachfolgende Dokumentation und stellt die Aktualisierung sicher. Die Dokumentation wird jährlich dem KUNDEN unaufgefordert vorgelegt sowie die Änderungen aufgezeigt.

- Betriebshandbuch
- Systemdokumentation
- Katastrophenplan (Notfallhandbuch)

### 5.2.11 Reporting

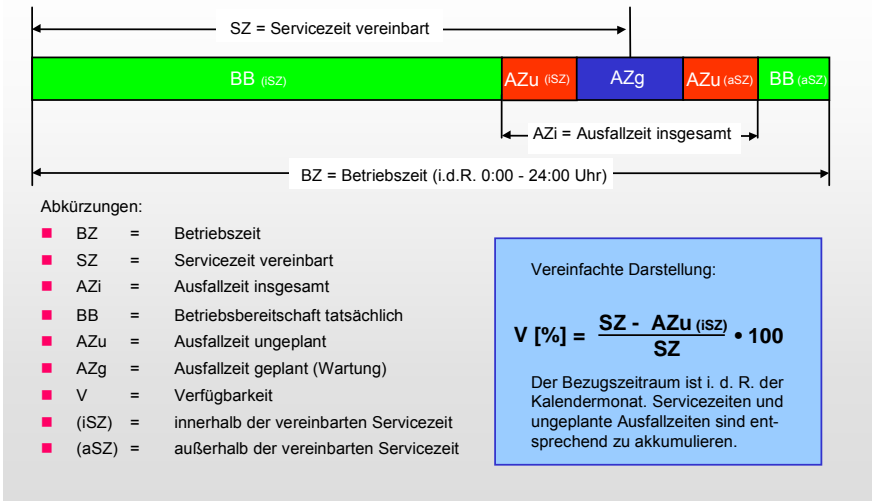
Wird in einer nächsten Version ergänzt.

### 5.2.12 Tools

Hier werden die Tools spezifiziert, auf welche der KUNDE im Rahmen der Serviceerbringung im Rahmen der Sourcing Governance vom PROVIDER Zugriff erhält.

Tool	Owner	Zugriffsrechte	Bemerkungen
Ticketingsystem	PROVIDER	Eingabe Kundentickets Lesezugriff auf Kundentickets	

## 6 Definitionen

Begriff	Beschreibung
Ausfallhäufigkeit	Die Ausfallhäufigkeit gibt die Anzahl der Ausfälle eines Services innerhalb der vereinbarten Servicezeit im Betrachtungszeitraum an
Betriebszeit	Zeit in der das System grundsätzlich zur Verfügung steht
n.a.	nicht anwendbar
Interventionszeit	Die Interventionszeit ist jene Zeit, die benötigt wird, um eine Ereignismeldung entgegenzunehmen und eine erste Reaktion (in der Regel eine Aktion des Supportpersonals) zur Problemlösung, zu veranlassen
IMAC	Install, Move, Add, Change – Installation, Umzug, Ergänzungen, Umbau
Katastrophenvorsorge	Wiederherstellungszeit für den Service beim Eintreten einer Katastrophe (Externes Ereignis wie Brand, Wasserschaden, ...)
Service Level	Qualitätsmerkmal des Services
Servicezeit	Zeit in der der PROVIDER den Service garantiert (bemannter Betrieb) und Supportpersonal bereit steht und die Erreichbarkeit des Service Supports garantiert ist
SLA	Service Level Agreement
t.b.d.	to be done – noch zu erstellen
Verfügbarkeit	<p>Die Verfügbarkeit eines Services zeigt an, zu welchem Prozentsatz der vereinbarten Servicezeit dieser Service zur Verfügung steht. Der Betrachtungszeitraum für die Verfügbarkeit ist ein Monat.</p> $\text{Verfügbarkeit} = \frac{(\text{Betrachtungszeitraum} - \text{Wartungsfenster}) - \sum \text{Ausfallzeiten}}{\text{Betrachtungszeitraum} - \text{Wartungsfenster}} * 100\%$ <p><b>Verfügbarkeit eines Services bzw. Objektes - Definition</b></p>  <p>Abkürzungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ BZ = Betriebszeit</li> <li>■ SZ = Servicezeit vereinbart</li> <li>■ AZi = Ausfallzeit insgesamt</li> <li>■ BB = Betriebsbereitschaft tatsächlich</li> <li>■ AZu = Ausfallzeit ungeplant</li> <li>■ AZg = Ausfallzeit geplant (Wartung)</li> <li>■ V = Verfügbarkeit</li> <li>■ (iSZ) = innerhalb der vereinbarten Servicezeit</li> <li>■ (aSZ) = außerhalb der vereinbarten Servicezeit</li> </ul> <p>Vereinfachte Darstellung:</p> $V [\%] = \frac{SZ - AZu (iSZ)}{SZ} \cdot 100$ <p>Der Bezugszeitraum ist i. d. R. der Kalendermonat. Servicezeiten und ungeplante Ausfallzeiten sind entsprechend zu akkumulieren.</p>
Wartungsfenster	Gibt die vereinbarten Zeiten an, in denen die Systemwartung erfolgen kann.

## 6.1 Ausfalldefinition

Ein Ausfall liegt vor, wenn von einem störungsfreien PC-Client, einer Workstation oder einem Terminal - bei einwandfreiem und nicht fremdbelasteten Netz - mit dem entsprechenden Client nicht auf die verwendeten Systeme (einzelne Server oder Cluster) zugegriffen werden kann.

Ein Ausfall liegt auch dann vor, wenn die Anwender nur mit nachweisbar, eingeschränkter Performance weiterarbeiten können.

## 6.2 Definition Wiederherstellungszeit

Innerhalb der angegebenen Fristen steht jeweils ein funktionsfähiges Ersatzgerät zur Verfügung, so dass die Arbeit uneingeschränkt weitergeführt werden kann. Für lokal gespeicherte Daten ist jeder User selber verantwortlich.

## 6.3 Zeiten Definitionen

Die folgende Abbildung zeigt den Zusammenhang der einzelnen Qualitätselemente im Normalfall und im Störfall.

