

**ANHANG 3**

**VERANTWORTLICHKEITEN, SERVICE MANAGEMENT**

**1. KOMMUNIKATION**

Um die Sicherheit der Prozesse im Zusammenhang mit den SHARKBYTE Managed Services (SBMS) gewährleisten zu können, muss die Interaktion zwischen Kunde und Provider bis zu einem gewissen Grad formalisiert werden.

In den einzelnen Phasen der Vertragsbeziehung, ist die Kommunikation auf unterschiedlichen Ebenen und mit verschiedenen Mitteln anwendbar.

I = Information

E = Execution (Ausführung)

<b>Interaktion während der Installationsphase</b>	<b>Provider</b>	<b>Kunde</b>
Formale Abnahme von Konzepten, Topologien und Plänen, die in der Vorverkaufsphase entwickelt wurden als technische Grundlage der SBMS.	I	E
Festlegung eines vorgegebenen Enddatums für die Installationsphase	E	E
Definition des spätesten Zeitpunkts für den Service-Start	E	E
Definition Genehmigungsprozess	E	E

<b>Interaktion während der Installationsphase</b>	<b>Provider</b>	<b>Kunde</b>
Erstellen / definieren einer Berechtigungstabelle; Die Rechte und Rollen der berechtigten Personen des Kunden	I	E
Definition eines Wartungsverfahrens zur Gewährleistung der kontinuierlichen Gültigkeit der Berechtigungstabelle	I (+support)	E

Für den operativen Zweck verwenden die Parteien folgende Kommunikationsmittel:

- Online-Zugang zum Ticketportal „Central-Services“  
Die Registrierung wird durch den Provider erfolgen, kann aber gemäss Absprache auch durch den Kunden per Registrierung erfolgen.
- E-Mail an die definierte E-Mail-Adresse des Providers gemäss Anhang 5 – Unternehmensführung.
- Telefonisch an die definierte Nummer des Providers und Kunden gemäss Anhang 5 – Unternehmensführung

## 2. GEMEINSAME SERVICE ELEMENTE

In Bezug auf die gemeinsamen Dienstelemente mit SBMS, sind die Zuständigkeiten zur Ausführung wie folgt geregelt:

I = Information

E = Execution (Ausführung)

<b>Installationsphase</b>	<b>Provider</b>	<b>Kunde</b>
Implementierungsdesign und Planung	E	E
Kauf, Zusammenstellung und Installation der Hardware beim Kunden vor Ort	I	E
Kauf von Software und Lizenzen	I	E
Installation Software – Servicebezogen	E	I
Installation Software – Nicht-Servicebezogen	I	E
Servicebezogene Migrationsarbeiten	E	I
Nicht-Servicebezogene Migrationsarbeiten	E	E
Sofern solche Arbeiten notwendig sind, werden diese entweder über eine Projektpauschale oder mit dem Stundensatz gemäss Anhang 4 verrechnet.		
Ausrollen / Installation des Überwachungsagenten	E	E
Konfiguration der Monitoring- und Ticketportale	E	I
<b>Monitoring</b>	<b>Provider</b>	<b>Kunde</b>
Überwachung der definierten Serversysteme	E	I
Überwachung der definierten Clientsysteme	E	I
Überwachung der definierten Server – Services	E	I
Überwachung der definierten Cloud - Services	E	I
Analysieren der generierten Alarme	E	I
<b>Wartung</b>	<b>Provider</b>	<b>Kunde</b>
Verwaltung von „Trouble Tickets“	E	I
(einschliesslich Fehlerbehebungshilfen auf supportete Services)		
Änderungsanfragen prüfen und innerhalb der Services durchführen	E	I
Austausch von Hardware bei technologischen Änderungen und/oder Verbesserungen	I (+support)	E
Besagte arbeiten werden diese entweder über eine Projektpauschale oder mit dem Stundensatz gemäss Anhang 4 verrechnet.		
Sicherung der Konfigurationsdaten (Agent)	E	I
Sicherstellung einer aktuellen Sicherung der definierten Systeme vor Änderungen	E	E