

ANHANG 1

1. DIENSTBESCHREIBUNG

Dieses Dokument beschreibt den regulären Ablauf der Inbetriebnahme der vereinbarten Dienstleistungen gemäss Annex. Abweichungen können je nach Projekt und Ausgangslage erfolgen und werden in einer eigenen Dokumentation abgehandelt.

1.1. INSTALLATIONSPHASE

- Entwurf und Planung der Implementierung zusammen mit dem Kunden
- Beratung, evtl. Kauf*, Installation und Grundkonfiguration der Hardware beim Kunden vor Ort
- Softwarebeschaffung, -installation und -konfiguration
- Migration der bestehenden Lösung von bis zu drei Manntagen; komplexere Projekte müssen gesondert berechnet werden.

* Der Kunde hat die freie Wahl, woher er die Hardware bezieht. Lediglich die Vorgaben des Anbieters in Bezug auf Leistung und Betriebssystem müssen eingehalten werden. Auf Wunsch unterbreitet der Anbieter separate Angebote für die entsprechende Hardware.

1.2. MONITORING

- Automatische Verfügbarkeitsüberwachung der definierten Geräte aus dem „Remote Monitoring and Management“ System.
- automatisierte Verfügbarkeitsüberwachung der definierten Dienste
- automatisierte Protokollanalyse zur Verarbeitung bekannter Fehler und unbekannter Meldungen
- automatisierte Protokollanalyse zur Verarbeitung fehlender „Security Patches“ auf den definierten Hosts und Dienste.

1.3. WARTUNG / INSTANDHALTUNG

- Incident Tickets Gemeldete Probleme auf oder in Zusammenhang mit definierten Geräten / Dienste (einschliesslich Fehlerbehebungshilfen)
- Change requests Änderungswünsche (die innerhalb der in Anlage 2 angegebenen Frist umzusetzen sind)
- Remote-Updates Ausführen von Aktualisierung des Betriebssystems und definierten Anwendungssoftware auf definierten Geräten aus den Dienstaufträgen.
Die Aktualisierung erfolgt sofort bei öffentlichen Ankündigungen neuer Sicherheitslücken, regelmässig mit geprüften Hersteller-Patches.
- Hardware Maintenance Unterstützung bei Austausch von Hardware mit technologischen Veränderungen und/oder Verbesserungen.

1.4. RAPPORTIERUNG

- Webbasierter Zugriff auf das Ticketing System
- Wenn vom Kunden gewünscht: Automatisierte Rapport zur Statusübersicht der überwachten Geräte, Dienste und über die Anzahl Tickets.
- Wenn vom Kunden gewünscht: Monatliche Zustellung per E-Mail des automatisierten Rapportes
- Falls vorhanden – Zustellung des Projekt-Statusberichts + Projektplan