

1	<p>Definitionen</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die in der Leistungsbeschreibung erwähnten zentralen und wichtigen Ausdrücke sind ausformuliert und definiert. 							<p>Beispiele sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> "<u>Leistungsbeschreibung</u>" ist derjenige Teil eines Outsourcing-Vertrages, der die vereinbarten Dienstleistungen spezifiziert <input type="checkbox"/> "<u>Dienstleistung/Service</u>" ist eine einzelne nachgefragte resp. angebotene Leistung <input type="checkbox"/> "<u>Support</u>" ist eine Dienstleistung mit unterstützender Ausprägung <input type="checkbox"/> "<u>Sign-off</u>" ist die Genehmigung des Leistungnehmers für den produktiven Einsatz von Applikations-Software <input type="checkbox"/> Hinweis auf ein Glossarium, etc. 	
2	<p>Beschreibung der Dienstleistung</p> <p>2.1 Definition der Dienstleistung</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alle vereinbarten Dienstleistungen sind inbezug von Qualität und Quantität klar definiert und dokumentiert. Der Inhalt dieser Beschreibung definiert alle relevanten Anforderungen sowie die Verantwortung beider Parteien. <p>2.2 Umfang der Dienstleistung</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mit einer Kurzbeschreibung ist die Ausprägung jeder Dienstleistung erklärt. Darin eingeschlossen ist die Zielsetzung bzw. was mit der Dienstleistung erreicht werden muss. 		D					<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Beispiele sind: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Support- und Help-Desk-Leistungen jeglicher vereinbarten Art, Rechenzentrumsbetrieb, Projektleitungen, Applikations- und Systementwicklungen, Pflege von Betriebssystemen und betriebssystemnaher Software, Hardware-Wartungen, Betrieb und Unterhalt von Infrastruktur, Netzwerken etc. 	

2	<p>Beschreibung der Dienstleistung</p>										
2.2	<p>Umfang der Dienstleistung, Fortsetzung</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zusammen mit der Ausprägung der vereinbarten Dienstleistung sind spezifiziert: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> der physische Standort für die Durchführung der Dienstleistung, <input type="checkbox"/> die mit der Dienstleistung unterstützte(n) Benutzereinheit(en). <input type="checkbox"/> Eine Auslagerung des Services oder eine Verschiebung der Dienstleistungen in ein anderes Land durch den Leistungsgeber ist ausgeschlossen. <input type="checkbox"/> Damit alle Stellen des Dienstleistungsnahmers den Umfang des vereinbarten, erwartbaren und im Vertrag eingeschlossenen Supports kennen, bedarf dieser Support einer detaillierten und vollständigen Beschreibung (3.3, 4.3). <input type="checkbox"/> Betrifft die Serviceleistung Projektentwicklungen, übernehmen Vertreter des Leistungsnehmers Verantwortung für die Genehmigung von Applikations-Maintenance, -Erweiterungen und/oder -Neuentwicklungen. 		D						<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mögliche attraktivere Lösungen für den Leistungsgeber <input type="checkbox"/> Beispiele sind: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Unterstützung bei: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> PC-Beschaffungen, HW-Installationen am Arbeitsplatz, Installation von Software, Virenschutz, Applikationsschulungen etc. <input type="checkbox"/> Unterstützung der Benutzer bis zu deren Zufriedenheit, etc. 		

<p>2 2.2</p>	<p>Beschreibung der Dienstleistung Umfang der Dienstleistung, Fortsetzung</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vertreter des Leistungsnehmers kennen die Anforderungen der Informationssicherheit bei Veränderungen von Applikations-Software. Sie werden bei der Definition von zusätzlichen Kontrollen/Prozessen zwecks eines sicheren Betriebes von veränderten Systemen miteinbezogen. <input type="checkbox"/> Vertreter des Leistungsnehmers sind verantwortlich für den Sign-off und für die nachfolgende Benützung des neuen oder veränderten Systemes. <input type="checkbox"/> Alle organisatorischen Abläufe der 'outsourced Domain' sind definiert und dokumentiert. 		<p>D</p>					<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dabei handelt es sich im wesentlichen um: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Beschreibungen von Verarbeitungsabläufen in der 'outsourced Domain' <input type="checkbox"/> Beschreibungen des mit Schnittstellen in Zusammenhang stehenden Informationsflusses zwischen den beiden Vertragspartnern <input type="checkbox"/> Sicherheits-, Kontroll- und Überwachungsmaßnahmen in den betroffenen Verarbeitungsabläufen <input type="checkbox"/> Vorkehrungen gegen Betriebsunterbrüche und Katastrophenfälle (Disaster Recovery/Contingency Planning) <input type="checkbox"/> andere vereinbarte Abmachungen 	
------------------	---	--	----------	--	--	--	--	---	--

2	Beschreibung der Dienstleistung										
2.3	Veränderungen im Dienstleistungsumfang		D								
	<input type="checkbox"/> Vorhersehbare und auf einen späteren Zeitpunkt erwartete Massnahmen, die den vereinbarten Leistungsumfang massgeblich verändern können, sind beschrieben (Rahmenvertrag 2.5).										

3	Management der Dienstleistung										
3.1	Verantwortungsabgrenzung		D								
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alle technischen und organisatorischen Schnittstellen zwischen Leistungserbringer/Leistungsempfänger sind klar definiert. <input type="checkbox"/> Die Pflege der Schnittstellen werden durch dafür verantwortliche Stellen beim Leistungsempfänger und Leistungsgeber wahrgenommen. 											
3.2	Leistungs-Überwachung und -Kontrolle										
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Durch einen laufenden Überwachungs- und Kontroll-Prozess wird die Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen sichergestellt. 											
3.3	Support (Benutzer/Help-Desk, HW/SW)		D								
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Benutzer-Dokumentationen und erstellte Konversions- oder Migrations-Dokumentationen werden vom Leistungserbringer zur Verfügung gestellt. <input type="checkbox"/> Solche Dokumentationen beschreiben im Detail und komplett die durch den Benutzer zu erfüllenden Aktivitäten. <input type="checkbox"/> Detaillierte und vollständige Beschreibung aller vereinbarten Supportleistungen sind vorhanden (2.2, 4.3). 											

<p>3 3.4</p>	<p>Management der Dienstleistung, Fortsetzung Berichtswesen</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Der Kommunikationsweg sowie die Kommunikationsprozedur zwischen den beiden Vertragspartnern ist unmissverständlich definiert und installiert. <input type="checkbox"/> Periodisch werden Statusberichte und Progress-Reports durch den Leistungserbringer zu Händen der verantwortlichen Stelle des Leistungsnehmers erstellt. Sender und Empfänger sind benannt. <input type="checkbox"/> Der Leistungsgeber orientiert den Leistungsnehmer in schriftlicher Form über alle Veränderungen/Probleme in den Serviceleistungen. Dies trifft insbesondere bei Veränderungen im Umfeld der Informationssicherheit sowie bei festgestellten Vorkommnissen/Problemen während der Verarbeitung zu. <input type="checkbox"/> Der Leistungsnehmer orientiert den Leistungserbringer periodisch über Veränderungen von vertragsrelevanten Vorhaben und Daten. 		<p>D</p>					<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> +/- Abweichungen gegenüber den vereinbarten Dienstleistungen werden aufgezeigt und begründet. Absehbare Veränderungen werden frühzeitig aufgezeigt 	
------------------	--	--	----------	--	--	--	--	---	--

4	Service Level										
4.1	Leistungsnormen/Mindestanforderungen		D							<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Solche Standards adressieren im wesentlichen Aspekte, wie: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Antwort-Zeiten <input type="checkbox"/> Workload-Limiten <input type="checkbox"/> Verfügbarkeit der Dienstleistung, Betriebszeiten <input type="checkbox"/> Elastizität der Dienstleistung 	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Leistungsstandards, Mindestanforderungen und Restriktionen sind vertraglich geregelt. Sie sind definiert, stützen sich auf eindeutig messbare Grössen und garantieren die vereinbarten Dienstleistungen. <input type="checkbox"/> Für Details siehe Anhang zum outsourced Domain Leistungserbringung 										
4.2	Flexibilität der Dienstleistung		D							<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Darunter fallen z.B.: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> die Spezifizierung möglicher Serviceunterbrüche <input type="checkbox"/> die Spezifizierung möglicher Vorkommnisse 	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die Verfügbarkeit der Dienstleistungen und der erwartbare Support seitens des Leistungserbringers sind auch für unerwartete Problemfälle spezifiziert. 										
4.3	Versicherungen		D							<p>mittels Messgrössen, wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> der maximalen oder akzeptierbaren Anzahl von Vorkommnissen in Form einer oberen Limite <input type="checkbox"/> eines Ratios oder als MTBF (Mean Time Between Failure) 	
	<p>Mit Bezug auf die zu erbringende Dienstleistung werden durch den Leistungsgeber gegen Schadenfälle entsprechende Versicherungen abgeschlossen (Rahmenvertrag 5.1).</p>										
4.4	Datenarchivierung		D								
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die Aufbewahrungsdauer von Daten und Software ist durch den Leistungsnehmer spezifiziert und berücksichtigt die gesetzlichen Anforderungen. 										
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die Lesbarkeit elektronischer Medien während der Archivierungsdauer sowie bei Hardware- oder Software-Wechseln bzw. Upgradings wird vom Leistungsgeber gewährleistet. 										

<p>5</p>	<p>Kosten</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Der Leistungsgeber führt eine Kostenrechnung und die anfallenden Kosten sind vollständig und transparent. <input type="checkbox"/> Kostenberechnungen für geleistete Dienste sind nachweisbar. <input type="checkbox"/> Die Kostenrechnung ist zweckmässig aufgegliedert und verfügt über eine Kostenträgerrechnung (Aufschlüsselung Direkte Kosten, Gemeinkosten). <input type="checkbox"/> Die Kostenallokation zu Kostenträgern ist zweckmässig und transparent. <input type="checkbox"/> Direkte Kosten und Gemeinkosten sind auf der Basis Leistungsbeschreibung und projektgerecht zugeordnet. Ein Verschiebungsrisiko ist ausgeschlossen. 		<p>D</p>							
-----------------	--	--	----------	--	--	--	--	--	--	--

Anhang zu Leistungserbringung: Liste möglicher Messgrössen (nicht abschliessend), dazu allfällige applikationsspezifische Vereinbarungen

Domain / Service	Host	Client/Server	Netzwerk	Helpdesk	Administration
Personal				On-site Support innert definiertem Zeitintervall	
Zeit	Batch Jobs bzw. Print-Out innerhalb vereinbartem Turn-around		Automatische Abschaltung innerhalb vereinbartem Intervall bei Nichtbenutzung	Anruf- und/oder E-Mail-Beantwortung innerhalb vereinbartem Zeitintervall	Aufsetzen neuer bzw. Löschung ungültig erklärter Berechtigungen innerhalb vereinbartem Zeitintervall; Reaktion auf Benutzeranforderungen innerhalb vereinbartem Zeitintervall
Speicherplatz	Vereinbarter Speicherplatz	Vereinbarter Speicherplatz			
Raum					Vereinbarter Raumanteil (z.B. Archivierung)
Back-Up	Regelmässige Daten- und Programmsicherung gemäss Plan	Regelmässige Daten- und Programmsicherung gemäss Plan			Regelmässige Test von Recovery aufgrund gesicherten Datenmaterials
Verfügbarkeit	Gemäss vereinbarter Zeiten	Gemäss vereinbarter Zeiten	Gemäss vereinbarter Zeiten	Gemäss vereinbarter Zeiten	
Zuverlässigkeit	Meantime between Failure; Downtime; vorsorgliche Wartung	Meantime between Failure; Downtime; vorsorgliche Wartung	Meantime between Failure, Downtime	Turn-around für Reparaturen	
Problem Management				Problemlösung gemäss Prioritätenplan; Wiederholung von Problemen	Benutzerinformation bei Problemen (präventiv und in Notfällen)
Change Management	(Keine) Unterbrechung der Produktion (gemäss bekanntem Zeitplan); Installation neuer Releases nach Vereinbarung	(Keine) Unterbrechung der Produktion (gemäss bekanntem Zeitplan); Installation neuer Releases nach Vereinbarung			Frühzeitige Information der Benutzer
Kapazitäts-Management	Eingetretene Engpässe				Frühzeitige Benachrichtigung
Customer Relationship					Reporting gemäss vereinbarten Intervallen; Ausnahmereporting; Reporting auf Verlangen des Benutzers; Umfragen