



Premium Service Support VMware by Broadcom VCSP

Leistungsbeschreibung

Version 1.0.

Einmalige Leistung

Premium Service Startup

Das MR Premium Service Startup beinhaltet das Onboarding des Kunden zur Einrichtung der jeweils gewünschten herstellerabhängigen Premium Services.

Leistungsübersicht

Verantwortlichkeitsmatrix: (R – Responsible, A – Accountable, C – Consulted, I – Informed)

Frequenz: (A – Anfrage, L – Laufend, T – Täglich, W – Wöchentlich, M – Monatlich, Q – Quartalsweise, H – Halbjährlich, J – Jährlich, E – Einmalig, B – Bedarf, Z – zyklische Vorgabe)

Gruppe / Nummer	Beschreibung	Basis / Option	Auftragnehmer (MR)	Auftraggeber	Häufigkeit
T1	Kickoff Termin/Workshop Kunden: Bestätigung der/Hersteller(s) und Produkte	Basis	R, I	A, C	E
T2	Bereitstellung einer kundenspezifischen Rufnummer	Basis	R, A	I	E
T3	Bereitstellung einer E-Mail Adresse inkl. Mail-In Schnittstelle in das Ticketsystem	Basis	R, I	A, C	E
T4	Wechselseitiger Austausch der für die Leistungserbringung im Bedarfsfall notwendigen Kontaktdaten	Basis	R, A	C, I	E
T5	Klärung des administrativen Zugangs für MR Experten im Bedarfsfall	Option	C, I	R, A	E

Service Attributes

Transition	1-2 Wochen Vorlaufzeit für das Premium Startup Service. Die Vorlaufzeit zur Terminfindung für den Workshop ist hierbei nicht berücksichtigt.
User Quelle	Bereitstellung der Kundenkontaktdaten
Optionale Services	Zur Erstellung einer Dokumentation der IT-Infrastruktur der Kundenumgebung kann ein erweiterter Workshop in Anspruch genommen werden; diese Dienstleistung ist nicht Teil des Kickoff Termins zum Premium Service und muss getrennt beauftragt werden. Verrechnung nach Zeitaufwand.

Premium Service VMware SLA next business day

Das MR Premium Service VMware SLA next business day bietet in Form einer Bereitstellungspauschale unseren Kunden die Möglichkeit, auf Stundenbasis einen Professional Services Consultant für die Bearbeitung von Incidents oder Service Requests für VMware Produkte und Lösungen heranzuziehen - als direkte Unterstützung der Kunden-IT.

Alternative: Premium Service SLA - 4 Stunden

Das MR Premium Service VMware bietet in Form einer Bereitstellungspauschale unseren Kunden die Möglichkeit, auf Stundenbasis einen Professional Services Consultant für die Bearbeitung von Incidents oder Service Requests für VMware Produkte und Lösungen heranzuziehen – als direkte Unterstützung der Kunden-IT.

Alternative: Servicezeiterweiterung auf 24x7

Das Addon erweitert die Servicezeit auf 24x7.

Laufender Support

Premium Service VMware SLA next business day

Leistungsübersicht

Verantwortlichkeitsmatrix: (R – Responsible, A – Accountable, C – Consulted, I – Informed)

Frequenz: (A – Anfrage, L – Laufend, T – Täglich, W – Wöchentlich, M – Monatlich, Q – Quartalsweise, H – Halbjährlich, J – Jährlich, E – Einmalig, B – Bedarf, Z – zyklische Vorgabe)

Gruppe / Nummer	Beschreibung	Basis / Option	Auftragnehmer (MR)	Auftraggeber	Häufigkeit
B0	ServiceDesk als Basisleistung gem. allgemeiner Leistungsbeschreibung MR Services	Basis	R, A		L, B
B1	Überleitung Ticket von Service-Entry	Basis	R, A		L, B
B2	Garantierte Reaktionszeit innerhalb next business day (NBD) des Professional Services Consultant	Basis	R, A		L, B
B3	Bereitstellung Professional Services Consultant für VMware Produkte	Basis	R, A		L, B
O1	Analyse und Aufwandschätzung der Anfrage durch Professional Services Consultant	Optional	R	A, C, I	B
O2	Tätigkeiten durch MR – beispielhafte Aufzählung: <ul style="list-style-type: none"> • Einspielen von Patches • Konfigurationsänderungen • Logfile-Analyse • Datenrestore • Rücksetzen der Systeme auf Standardkonfiguration • Beseitigen von Abhängigkeitsfehlern • Infrastrukturoptimierungen 	Optional	R	A, C, I	B

Gruppe / Nummer	Beschreibung	Basis / Option	Auftragnehmer (MR)	Auftraggeber	Häufigkeit
O3	Eskalation von Incidents zu VMware (3rd Level Koordination)	Optional	R	A, I	B
O4	Dokumentation / Endbericht / Close der Tätigkeit durch den Professional Services Consultant	Optional	R	A, I	B
B4	Der Service Delivery Manager ist Ansprechpartner für Vertragsleistungen im Eskalationsfall und deren Verrechnung	Basis	R, A	C, I	B
O5	Der Service Delivery Manager kann für weitere Tätigkeiten im Eskalationsfall in Anspruch genommen werden.	Optional	R	A, C, I	B

Service Attributes

User Quelle	Elektronische oder manuelle Dokumentation der IT-Infrastruktur (falls vorhanden)
Optionale Services	PREM-VMWRE-7x24-ADD: Erweiterte Erreichbarkeit 24x7 in Abstimmung möglich O1 – O5: Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand verrechnet
Voraussetzungen	PREM-START Kunde: Verfügbarkeit von qualifizierten und berechtigten Mitarbeitern des Kunden zur schnellstmöglichen und fortlaufenden Bearbeitung von Anfragen durch MR. Kunde: Mögliche Wiederherstellungsmaßnahmen im Rahmen der Bearbeitung einer Anfrage durch MR liegen in der Verantwortung des Kunden Kunde: Gültige Hardware-/Softwareverträge zwischen Kunde und jeweiligem Hersteller Kunde: Zur Verfügung Stellung eines administrativen Zugangs für MR Experten auf die Systeme
Abgrenzungen	B3: Für den Hersteller VMware bieten wir im Bedarfsfall für folgende Produkte und Lösungen unseren Support an: <ul style="list-style-type: none"> • Vom Hersteller aktuell unterstützte vSphere und vSAN Versionen • Vom Hersteller aktuell unterstützte vCenter Versionen
Service Verfügbarkeit	100% garantierte Reaktionszeit

Premium Service VMware

Leistungsübersicht

Verantwortlichkeitsmatrix: (R – Responsible, A – Accountable, C – Consulted, I – Informed)

Frequenz: (A – Anfrage, L – Laufend, T – Täglich, W – Wöchentlich, M – Monatlich, Q – Quartalsweise, H – Halbjährlich, J – Jährlich, E – Einmalig, B – Bedarf, Z – zyklische Vorgabe)

Gruppe / Nummer	Beschreibung	Basis / Option	Auftragnehmer (MR)	Auftraggeber	Häufigkeit
B0	ServiceDesk als Basisleistung gem. allgemeiner Leistungsbeschreibung MR Services	Basis	R, A		L, B
B1	Überleitung Ticket von Service-Entry	Basis	R, A		L, B
B2	Garantierte Reaktionszeit innerhalb von max. 4h des Professional Services Consultant	Basis	R, A		L, B
B3	Bereitstellung Professional Services Consultant für VMware Produkte	Basis	R, A		L, B
O1	Analyse und Aufwandschätzung der Anfrage durch Professional Services Consultant	Optional	R	A, C, I	B
O2	Tätigkeiten durch MR – beispielhafte Aufzählung: <ul style="list-style-type: none"> • Einspielen von Patches • Konfigurationsänderungen • Logfile-Analyse • Datenrestore • Rücksetzen der Systeme auf Standardkonfiguration • Beseitigen von Abhängigkeitsfehlern • Infrastrukturoptimierungen 	Optional	R	A, C, I	B
O3	Eskalation von Incidents zu VMware (3rd Level Koordination)	Optional	R	A, I	B
O4	Dokumentation / Endbericht / Close der Tätigkeit durch den Professional Services Consultant	Optional	R	A, I	B
B4	Der Service Delivery Manager ist Ansprechpartner für Vertragsleistungen im Eskalationsfall und deren Verrechnung	Basis	R, A	C, I	B
O5	Der Service Delivery Manager kann für weitere Tätigkeiten im Eskalationsfall in Anspruch genommen werden.	Optional	R	A, C, I	B

Service Attributes

User Quelle	Elektronische oder manuelle Dokumentation der IT-Infrastruktur (falls vorhanden)
Optionale Services	PREM-VMWRE-7x24-ADD: Erweiterte Erreichbarkeit 24x7 in Abstimmung möglich O1 – O5: Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand verrechnet

Voraussetzungen	<p>PREM-START</p> <p>Kunde: Verfügbarkeit von qualifizierten und berechtigten Mitarbeitern des Kunden zur schnellstmöglichen und fortlaufenden Bearbeitung von Anfragen durch MR.</p> <p>Kunde: Mögliche Wiederherstellungsmaßnahmen im Rahmen der Bearbeitung einer Anfrage durch MR liegen in der Verantwortung des Kunden</p> <p>Kunde: Gültige Hardware-/Softwareverträge zwischen Kunde und jeweiligem Hersteller</p> <p>Kunde: Zur Verfügung Stellung eines administrativen Zugangs für MR Experten auf die Systeme</p>
Abgrenzungen	<p>B3: Für den Hersteller VMware bieten wir im Bedarfsfall für folgende Produkte und Lösungen unseren Support an:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vom Hersteller aktuell unterstützte vSphere und vSAN Versionen• Vom Hersteller aktuell unterstützte vCenter Versionen
Service Verfügbarkeit	<p>100% garantierte Reaktionszeit</p>