A group of people sitting at a table

Description automatically generated

MICROSOFT

AGREEMENT SERVICE 4.0

Servicebeschreibung

Version July 2025

Inhaltsverzeichnis

[Paket LSP 3](#_Toc203484010)

[1.1 Client Portal Basis Version 3](#_Toc203484011)

[Paket Managed LSP 4](#_Toc203484012)

[1.2 Client Portal Vollversion 4](#_Toc203484013)

[1.3 Premium Funktionen 5](#_Toc203484014)

[1.4 Lizenzierungshelpdesk 5](#_Toc203484015)

[1.5 FinOps Essentials 6](#_Toc203484016)

[1.5.1 FinOps Fundamentals und Kick-off / FinOps for Cloud Onboarding 7](#_Toc203484017)

[1.5.2 FinOps for Cloud Implementierung / Onboarding 10](#_Toc203484018)

[1.5.3 FinOps for Cloud Platform Training und Support 10](#_Toc203484019)

[1.5.4 Cloud-Kostenoptimierung 11](#_Toc203484020)

[1.6 SoftwareOne – Microsoft Support Advisory Voucher & Emergency Call 13](#_Toc203484021)

[1.6.1 Reaktive Leistungen 15](#_Toc203484022)

[1.6.2 Leistungserbringung 17](#_Toc203484023)

[1.6.3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers 18](#_Toc203484024)

[1.7 IT Campus – Schulungsvouchers 19](#_Toc203484025)

[1.8 True-Up und True-Down Support, Reconciliation von Subscriptions 20](#_Toc203484026)

[1.9 EA/EAS Vertrags Verhandlungs Support 21](#_Toc203484027)

[1.10 EA/EAS Benchmark Service 23](#_Toc203484028)

[1.11 SoftwareONE Advisory Services (Optional) 24](#_Toc203484029)

Paket LSP

|  |  |
| --- | --- |
| # | Lieferobjekte |
| 1 | Deutschsprachige Ansprechpartner |
| 2 | Preisinformationen für einzelne Produkte |
| 3 | Erstellung der Microsoft EA / EAS / Campus Verträge |
| 4 | Entgegennahme von TrueUp- und Neubestellungen inkl. Auflösung von Reservierungen zum Jahrestag |
| 5 | Reporting der Lizenzen an Microsoft |
| 6 | Angebotserstellung |
| 7 | Rechnungsstellung der Lizenzen (Jahresraten und TrueUps) an eine (1) Rechnungsadresse (bei indirekten Verträgen) |
| 8 | Informationsversand via Newsletter zu Änderungen in der Microsoft Lizenzierung und Produkteupdates |
| 9 | Einladungen für Themenspezifische Webinare und Infoveranstaltungen |
| 10 | Zugang zum Client Portal “Basis-Version” (Anzeige Vertragsdokumente, keine Artikelpflege) |
| 11 | Zugang zu Microsoft Fundings – abhängig je nach Projekten und Möglichkeiten |
| 12 | SoftwareONE Advisory Services – nach Bedarf (siehe Punkt 2.10) |

Diese Auflistung der Lieferobjekte ist abschließend. Im Rahmen des Paket LSP können keine weiteren Leistungen erbracht werden.

## Client Portal Basis Version

Das Client Portal, im Folgenden «Plattform» genannt, ist eine SoftwareOne-eigene SaaS Lösung, welche die digitale Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und SoftwareOne unterstützt. Die Plattform ist das Frontend für Vertrags- und Lizenzdaten und bietet Self-Service Optionen. Das Client Portal besteht aus dem Marketplace und verschiedener Premium Komponenten.

Die Plattform ermöglicht die Bereitstellung von Produktkatalogen und nutzerbasierten Genehmigungsprozessen, Vertragsverwaltungsfunktionen, sowie die Bereitstellung der über SoftwareOne erworbenen Software-Lizenzschlüssel, alle von SoftwareOne erstellten Angebote und Bestellungen.

Paket Managed LSP

|  |  |
| --- | --- |
| # | Lieferobjekte |
| 1 | Paket «LSP» |
| 2 | Client Portal Vollversion (Renewal Manager, FinOps for Cloud Plattform und Onboarding) |
| 3 | Microsoft Lizenzierungshelpdesk inkl. BMI / SIK / BBG Vertrags- und Lizenzberatung (8 Stunden Level A / 12 Stunden Level B / 16 Stunden Level C / 20 Stunden Level D pro Jahr) |
| 4 | FinOps Essentials |
| 5 | SoftwareOne Microsoft Support Advisory Voucher & Emergency Call ​  Erhalten Sie tiefgehende Einblicke in die folgenden Themen in einer persönlichen Sitzung mit einem PreSales-Spezialisten von SoftwareOne:   * Strategien für den Support mit mehreren Anbietern * Optimierung Ihres reaktiven und proaktiven Microsoft-Supports * Möglichkeiten zur Kostenreduzierung * Strategische Beratung zum Support |
| 6 | IT Campus – Schulungsvouchers (3 Vouchers Level A / 6 Vouchers Level B / 9 Vouchers Level C / 12 Vouchers Level D pro Jahr) |
| 7 | True-Up und True-Down Support, Reconciliation von Subscriptions  (8 Stunden pro Jahr) |
| 8 | EA/EAS Vertrags Verhandlungs-Support  (8 Stunden im dritten Jahr) |
| 9 | EA/EAS Vertrags Benchmark Service  (Eine Benchmark Abfrage zur Preisvalidierung) |
| 10 | SoftwareONE Advisory Services – nach Bedarf |

## Client Portal Vollversion

Zusätzlich zum Marketplace im Client Portal findet man in der FinOps for Cloud Plattform eine ganzheitliche Sicht auf Cloud-Ressourcen über mehrere Cloud-Anbieter und Geschäftseinheiten hinweg, einschließlich reservierter Instanzen. So können Unternehmen das Budget und die Ausgaben ihrer Cloud-Ressourcen nach Geschäftsbereichen effektiv steuern und verwalten. Außerdem fördert es die Agilität und das Umsatzwachstum durch die vollständige Nutzung und Optimierung von Cloud-Ressourcen.

## Premium Funktionen

Viele Unternehmen verfolgen und verwalten ihre Softwareberechtigung, ihren Bestand und ihren Verbrauch manuell. Das Client Portal bietet die Orchestrierungsebene für die globale Softwarebeschaffung und vereinfacht das Reporting und die Verwaltung von Lizenzverträgen, rationalisiert Bestellungen und Rechnungsstellung, vereinfacht das Erneuerungsmanagement und Microsoft EA True-ups.

**Renewal Manager** - Informationen zur Verlängerung der Softwarelizenzen, Wartungen oder Subscriptions, die durch SoftwareOne geliefert wurden, werden detailliert über den Renewal Manager dargestellt. Anstehende Vertragsverlängerungen über mit SoftwareOne geschlossene Verträge können direkt aus der Plattform als Angebot angefordert werden. Softwareverträge, die nicht über SoftwareOne geschlossen wurden, lassen sich durch manuelle Eingabe ergänzen.

Die Kosten pro Vertrag lassen im Renewal Manager Planung und Bewertung von finanziellen Auswirkungen zu. Über Klassifizierungen (TAGs) können Renewalkosten über die Organisationsstruktur hinweg aufgeteilt werden.

**FinOps for Cloud** - Hier hat der Kunde die Möglichkeit, Ressourcen detailliert einzusehen, Gruppen zu definieren und Ressourcen diesen Gruppen zuzuweisen. Die Gruppen können mit Budgetvorgaben verknüpft werden Benachrichtigungen zur reaktiven Überwachung können in FinOps for Cloud eingestellt werden.

## Lizenzierungshelpdesk

Allgemeine Fragen zur Lizenzierung von Produkten und deren vertraglichen Bestandteile (EA, EAS, Campus) sowie der Administration von Microsoft-Portalen werden vom SoftwareOne Microsoft Lizenzierungshelpdesk beantwortet.

Folgende Anzahl Stunden stehen zur Verfügung:

1. Level A = 08 Stunden pro Vertragsjahr
2. Level B = 12 Stunden pro Vertragsjahr
3. Level C = 16 Stunden pro Vertragsjahr
4. Level D = 20 Stunden pro Vertragsjahr

|  |  |
| --- | --- |
| Im Serviceumfang enthalten | * Allgemeine Fragen zur Lizenzierung von Produkten und Programmen werden vom Microsoft Licensing Helpdesk von SoftwareOne beantwortet. * Zugriff auf Spezialwissen rund um BMI-, SIK- und BBG Konditionen * Zugriff auf Spezialwissen für Non-Profit- und Lizenzierung im Education-Umfeld * Allgemeine Fragen zur Handhabung von Microsoft Portalen werden vom Microsoft Licensing Helpdesk von SoftwareOne beantwortet |
| * Nicht enthalten | * Lizenzierung und Beratung für Nicht-Microsoft-Lösungen  und -Dienste * Lizenzierung und Beratung für Microsoft-Lösungen und -Dienste, welche nicht über ein Volumen Lizenzprogramm erworben wurden. * Anfragen zu Lizenztransaktionen und zur Rechnungsstellung * Beratung zur Quellensteuer * Preisanfragen und Angebote * Technische Anleitung oder Leitlinien für den Einsatz * Sicherstellung der Compliance * Software Asset Management * Alle sonstigen Tätigkeiten und Serviceleistungen, die nicht im Serviceumfang enthalten sind. |

Alle Anfragen an den Microsoft Lizenzierungshelpdesk werden nur innerhalb der SoftwareOne Geschäftszeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr mitteleuropäischer Zeit (CET) von Montag bis Freitag bearbeitet. Die Reaktionszeit Anfragen beträgt maximal zwölf (12) Arbeitsstunden, unter Beachtung der Geschäftszeiten von SoftwareOne.

Eine Supportanfrage ist eine abgrenzbare einzelne Problemstellung. Sollte sich bei der Bearbeitung herausstellen, dass die Anfrage aus mehreren Teilanfragen besteht, wird jede Teilanfrage separat abgerechnet.

SoftwareOne wird sich stets mit angemessenem Aufwand bemühen, eine Lösung für Ihre Anfrage zu finden. Kann SoftwareOne die Support-Anfrage nicht mit eigenen Mitteln lösen, erfolgt eine Eskalation an den Hersteller, wobei in diesem Fall nicht gewährleistet werden kann, dass die Reaktionszeit von zwölf (12) Arbeitsstunden gewährleistet werden kann. In diesem Fall wird der Kunde über eine Verzögerung bei der Beantwortung der Anfrage vom Supportmitarbeiter informiert.

Die Abrechnung unserer Leistungen erfolgt nach tatsächlich erbrachtem Aufwand. Arbeiten an einer Anfrage mehrere Mitarbeiter, fallen für jeden einzelnen Mitarbeiter Stunden an. Die 1. Stunde wird voll berechnet, weitere Stunden im 15-Minuten-Takt.

## FinOps Essentials

FinOps Essentials unterstützt den Kunden: (i) Optimierungspotenzial zu identifizieren (z.B. übermäßig bereitgestellte oder ungenutzte Instanzen, inaktive Cloud-Ressourcen und suboptimale Lizenzzuweisungsmethoden; und (ii) bei der Maximierung des Werts ihrer Cloud-Investition durch effiziente Lizenzzuweisung.

SoftwareOne verfolgt kontinuierlich die Preismechanismen von Azure, um Möglichkeiten für Right-Costing- und Right-Sizing-Einsparungen zu finden.

* Right-Costing-Einsparungen sind solche, die eine Optimierung der Kosten durch die Nutzung kommerzieller/Lizenzierungskonstrukte ermöglichen;
* Right-Sizing-Einsparungen sind solche, die eine Optimierung der Kosten durch Änderung der technischen Spezifikationen der Ressourcen ermöglichen.

Der SoftwareOne FinOps Essentials Service besteht aus drei (3) Kernmodulen:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FinOps Fundamentals | FinOps for Cloud Plattform | Cloud-Kostenoptimierung |
| * Überblick über den FinOps Essentials Service. Bereitstellung einer allgemeinen Einführung (Betriebsmodell, Lebenszyklus, Fähigkeiten und Funktionalitäten, "Core Principles" und Implementierung). * Sammeln von Informationen über die bestehende (Cloud-)Strategie, Methodiken und Prozesse * Definierung des Umfangs mit Zeitplan, Kontakten, Projektplan und technischen Informationen. | * FinOps for Cloud Platform Aktivierung * Zuordnung der Ausgaben zu Geschäftseinheiten * Vollständige Zuordnung der Cloud-Kosten * Definition von Budgets * Prognosen ermöglichen * Einführung in die SoftwareOne FinOps for Cloud Platform | * Durchführung eines Workshops mit dem Kunden, um die Grundlagen der Azure-Kosten zu besprechen * Analyse der bereitgestellten Dienste im Azure-Tenant und Identifizierung potenzieller Kandidaten für Right-Costing- und Right-Sizing-Strategien mithilfe der Funktionalitäten der SoftwareOne FinOps for Cloud Plattform |

### FinOps Fundamentals und Kick-off / FinOps for Cloud Onboarding

Das Ziel der FinOps Fundamentals - und Kick-off-Phase ist es, ein klares Verständnis für den Umfang des FinOps Essentials Service, die Ziele und den Aktionsplan zu schaffen, um den Service mit gemeinsamem Verständnis und Überblick über die FinOps-Methodik zu starten.

|  |  |
| --- | --- |
| Inklusive | SoftwareOne wird:   * Moderation und Durchführung des FinOps Fundamentals Workshops * Eine allgemeine Einführung in das Thema Cloud-Financial Management (FinOps) geben * Einen Überblick über den Lebenszyklus, die Fähigkeiten und Funktionalitäten des FinOps Essentials Service geben * Informationen über die Bereiche von FinOps, und wie diese umgesetzt werden können, geben * Definitionen der "grundlegenden sowie interdisziplinären Begriffe / Vokabular" für FinOps bereitstellen |
| Ausnahmen | * Alle anderen Arbeiten oder Dienstleistungen, die nicht unter Inklusive aufgeführt sind, sind ausgeschlossen * Während des FinOps Fundamentals-Workshops wird keine Infrastruktur in der Cloud aufgebaut * Während des FinOps Fundamentals-Workshops wird keine Anwendung migriert |
| Abhängigkeiten | * Der Kunde stellt für die Dauer der Workshops einen Besprechungsraum mit Internetzugang, Whiteboard und Beamer zur Verfügung (falls der Workshop vor Ort stattfindet) |
| Wichtige Interessengruppen | * Der Kunde muss die Kontaktinformationen der Hauptbeteiligten zur Verfügung stellen. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Hauptbeteiligten an den Workshops teilnehmen. Typische beteiligte Rollen wären z. B.:   1. IT / Finance Lead   2. Contract Manager   3. Executive Sponsor   4. Operations Lead   5. Procurement Lead   6. Engineering Lead   7. IT / Engineering or DevOps Lead   8. Business Lead   9. Security Lead |
| Ergebnisse | * Allgemeine Einführung in den FinOps Essentials Service (Betriebsmodell, Lebenszyklus, Fähigkeiten und Funktionalitäten, "Core Principles" und Implementierung), Informationen zu den "Core Principles" von FinOps und deren Umsetzung * Kundenspezifisches FinOps Fundamentals Workshop Slidedeck |
| Leistungsort | * Remote |

SoftwareOne gleicht die aktuellen Cloud-Ausgaben mit den Geschäftsbereichen des Kunden ab und informiert über mögliche Kosteneinsparungen durch "Right Sizing" und "Right Costing" im Hinblick auf die Geschäftsziele des Kunden. Die folgenden Aufgaben werden von einem SoftwareOne-Experten nach Abschluss des Kick-offs und Fundamental Workshop durchgeführt:

|  |  |
| --- | --- |
| Aufgabe | Beschreibung |
| FinOps for Cloud Onboarding | Aktivierung des SoftwareOne FinOps for Cloudund Onboarding der Azure-Tenants |
| Kostenzuweisung | **Tag-Strategie überprüfen**   * Analysieren der aktuellen Tagging-Struktur und Erstellung eines konsistenten Tagging-Schemas für alle Cloud-Abonnements, diese dient als Basis für den Aufbau der benutzerdefinierten Gruppenstruktur * **Benutzerdefinierte Gruppen definieren** * Definition der benutzerdefinierten Gruppenstruktur auf der Grundlage der Berichtsanforderungen des Kunden, um die Ausgaben zu steuern zu budgetieren und zu verfolgen * **Automatisierungsregeln erstellen** * Erstellung von Regeln für die Zuweisung zur benutzerdefinierten Gruppenstruktur |
| Budget Management | **Definition von Budgets**   * Sobald die Budgets auf der Grundlage der vereinbarten organisatorischen Kostenstruktur des Kunden festgelegt sind, konfiguriert SoftwareOne die FinOps for Cloud Platform , um die Budgets zu identifizieren und zu verfolgen   **Erstellung von Dashboards**   * Erstellung vereinbarter Dashboards und Berichte zur Bereitstellung von Stakeholder-orientierten Informationen * Befähigung des Kunden zur proaktiven Verfolgung der Ausgaben gegenüber dem Budget durch angepasste Dashboards * FinOps for Cloud wird so eingerichtet, dass jeder Cloud-Service-Verantwortliche Einblick in seinen jeweiligen Cloud-Service hat, so dass er proaktiv die Ausgaben im Vergleich zu seinem Budget verwalten kann |
| * Benutzeraktivierung | * FinOps for Cloud User Management * Einrichtung neuer Benutzer * Anlegen neuer Benutzer und rollenbasierte Zugriffskontrolle (RBAC) für die jeweiligen Geschäftsbereiche * Kundenschulung und Enablement für die Benutzerverwaltung (Self-Service) * Angepasste Dashboard-Funktionen in FinOps for Cloud |
| Abhängigkeiten | * Der Zugriff auf und die Nutzung der FinOps for Cloud Platform unterliegt der Akzeptanz und Einhaltung der FinOps for Cloud-Nutzungsbedingungen durch den Kunden, die unter [Terms of Use | FinOps for Cloud](https://docs.finops.softwareone.com/help-and-support/terms-of-use) verfügbar sind. |

### FinOps for Cloud Implementierung / Onboarding

|  |  |
| --- | --- |
| Inklusive | SoftwareOne wird folgendes liefern:   * Einrichtung des FinOps for Cloud Zugangs * SoftwareOne führt eine Schulung mit folgendem Umfang durch:   1. Das Anlegen neuer Benutzer und die RBAC-Implementierung   2. Einrichtung von Budgets für Geschäftseinheiten   3. Ergänzung der Kunden-Reporting-Struktur |
| Ausnahmen | Alle anderen Arbeiten oder Dienstleistungen, die nicht unter Inklusive aufgeführt sind, sind ausgeschlossen. Zum Beispiel:   * In dieser Phase werden keine Migrationen durchgeführt * In dieser Phase werden keine Konfigurationsänderungen an den tatsächlichen Cloud-Umgebungen vorgenommen * Benutzerdefinierte API-Anfragen und -Aufrufe zum Abrufen von Cloud-Nutzungsinformationen |
| Abhängigkeiten | * Verfügbarkeit der technischen Service Owner des Kunden während der Laufzeit * Bereitstellung von Besprechungsräumen mit Internetzugang, Whiteboard und Beamer durch den Kunden (für den Fall, dass die Schulung vor Ort stattfindet) * Ernennung einer Person innerhalb der Kundenorganisation mit ausreichenden Berechtigungen zur Durchführung des Onboarding-Prozesses: * Azure: Dem Benutzer sollte die Rolle "Owner" in den Azure-Abonnements zugewiesen werden, die der Kunde zur FinOps for Cloud Platfform hinzufügen möchte |
| Ergebnisse | * Zugang zur SoftwareOne FinOps for Cloud Platforml für die Laufzeit des Microsoft Vertrags * Maßgeschneiderter FinOps for Cloud Onboarding-Workshop |
| Leistungsort | * Remote |

### FinOps for Cloud Platform Training und Support

|  |  |
| --- | --- |
| Inklusive | * SoftwareOne wird eine Schulung durchführen, die folgenden Umfang hat: * Erstellung von "Regeln" für die Zuweisung von Berichtsgruppen über Tags * Einrichtung und Pflege von Alarmen (Overage, RI Utilisation, Spike) * Übersicht über die Dashboard - Möglichkeiten |
| Ausnahmen | Alle anderen Arbeiten oder Dienstleistungen, die nicht in den Einschlüssen aufgeführt sind, sind ausgeschlossen. Zum Beispiel:   * In dieser Phase werden keine Cloud-Umgebung oder Cloud-Ressourcen bereitgestellt |
| Abhängigkeiten | * Verfügbarkeit der technischen Service Owner des Kunden während der Laufzeit * Bereitstellung von Besprechungsräumen mit Internetzugang, Whiteboard und Beamer durch den Kunden (für den Fall, dass die Schulung vor Ort stattfindet) |
| Ergebnisse | * Die durchgeführten Schulungen ermöglichen den Teilnehmern, die relevanten Features und Funktionen der FinOps for Cloud Platform zu nutzen |
| Leistungsort | * Remote |

### Cloud-Kostenoptimierung

|  |  |
| --- | --- |
| Inklusive | **Cloud Cost Grundlagen Workshop:**  Moderation und Durchführung eines Workshops, um die Grundlagen der Azure-Cloud-Kostenoptimierung zu präsentieren, die die folgenden Right-Costing- und Right-Sizing-Strategien abdecken:   * Right-Costing: * Azure Hybrid Benefit * Reserved Instances * Dev/Test Angebote * Bring Your Own License * Right-Sizing: * Right Sizing * Cross-Region Optimierung * Instance Modernization * Orphaned Resources * Automatisierung des RessourcenverbrauchsZusätzlich Demonstration der in der SoftwareOne FinOps for Cloud Plattform identifizierten Einsparpotenziale sowie Einführung in die Funktionalitäten der Plattform zum Thema Cloud-Kostenoptimierung. |
| Nicht enthalten | Alle anderen Arbeiten oder Dienstleistungen, die nicht unter Inklusive aufgeführt sind, sind ausgeschlossen. Zum Beispiel:   * Einsatz jeglicher Monitoring-Tools, die nicht im obigen Umfang angegeben sind * Die Analyse basiert auf dem Zeitpunkt, wie er beim Projekt-Kick-off festgelegt wurde. Jegliche Änderungen am Projektumfang/Zeitplan werden einem Change Request unterzogen * In dieser Phase werden keine Migrationen durchgeführt * In dieser Phase werden keine Ressourcen aufgebaut * In dieser Phase werden keine Konfigurationsänderungen an den tatsächlichen Cloud-Umgebungen vorgenommen |
| Abhängigkeiten | * Der Kunde stellt die Kontaktinformationen der wichtigsten Beteiligten zur Verfügung und hilft bei der Planung des Workshops * Der Kunde stellt die Anwesenheit der Hauptbeteiligten sicher * Verfügbarkeit der technischen Service Owner des Kunden während der Laufzeit * Unterstützung durch den Administrator des Kunden beim Abrufen der erforderlichen Berichte * Der Kunde stellt einen Besprechungsraum mit Whiteboard und Projektor zur Verfügung (für den Fall, dass der Workshop vor Ort abgehalten wird) |
| Wichtige Informationen / Annahmen | * Die tatsächlichen Änderungen werden vom Administrator des Kunden (oder dessen Lieferanten) durchgeführt, um mögliche Kostensenkungen zu realisieren, die durch die Ergebnisse der Bewertung empfohlen werden * Mögliche Einsparungen können je nach Zeitpunkt der Änderungen variieren * Die Kosten werden nur zu Informationszwecken dargestellt |
| Ergebnisse | * Workshop und kundenspezifisches Slide Deck zu Cloud-Kostenoptimierung inklusive Einführung in die Funktionalitäten und Nutzung der SoftwareOne FinOps for Cloud Plattform zum Thema Cloud-Kostenoptimierung. |
| Leistungsort | * Remote |

## SoftwareOne – Microsoft Support Advisory Voucher & Emergency Call

Microsoft Support Advisory Voucher

Was ist enthalten?

* 90-minütiger Workshop

Erhalten Sie in einer dedizierten Sitzung mit einem SoftwareOne PreSales-Spezialisten tiefgehende Einblicke in die folgenden Themen:

* MultiVendor-Supportstrategien
* Optimierung Ihres reaktiven und proaktiven Microsoft Support
* Kostensenkungsmöglichkeiten
* Strategische Beratung

Erhalten Sie maßgeschneiderte Einblicke, die Ihnen helfen, Ihre Supportabläufe zu optimieren, Kosten zu senken und Ihre Supportpläne an den Geschäftsanforderungen auszurichten.

* Individueller Support-Bewertungsbericht

Erhalten Sie einen detaillierten -Bericht mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse, Empfehlungen und nächsten Schritte speziell für Ihren reaktiven und proaktiven Support.

**Wer sollte teilnehmen?**

* IT-Manager und -Leiter
* Einkaufs- und Ausschreibungsmanager
* Support Operations Leads

SoftwareOne – MultiVendor Premium Support Emergency Call

* Ist die schnellstmögliche Variante einer Zusammenarbeit ohne langfristige Vertragsbindung.
* Die 1. Stunde wird voll berechnet, weitere Stunden im 15-Minutentakt.
* Notfall-Ticket Servicestunde

Support Engineer:

* Abrechnung für die Ticket-Bearbeitungszeit durch einen SoftwareOne Support Engineer.
* Download und Bereitstellung von Hotfixes.
* Abrechnung für die Remote Session durch einen Support Engineer der SoftwareOne.

Service Success Manager:

* Abrechnung für eine persönliche und professionelle Betreuung, als Hauptansprechpartner für Technik- und Betriebsfragen.
* Unterstützung und Überwachung Ihres Tickets in der Zusammenarbeit mit dem Hersteller.

Notfall-Ticket Herstellerstunde:

* 3rd Level Support direkt durch den Hersteller.

Wichtiger Hinweis:

Bei den Herstellern Microsoft und SoftwareOne erfolgt eine stundenbasierende Abrechnung.

|  |  |
| --- | --- |
| **Notfall-Ticket Servicestunde:** | 349,00 € zzgl. MwSt |
| **Notfall-Ticket Herstellerstunde:** | 553,00 € zzgl. MwSt |

Sie können Software-Support für Produkte der folgenden Hersteller erhalten:

* **Microsoft**
* **SoftwareONE**

**So erreichen Sie uns:**

|  |  |
| --- | --- |
| per E-Mail: | [MultiVendor.support@SoftwareOne.com](mailto:MultiVendor.support@softwareone.com) |
| per Self Service Portal  (je abrufberechtigte Person) | <https://itsm.comparex-group.com/mvhd-de/WSSP> |

Gegenstand der Leistung:

Gegenstand der Leistungen ist der Software-Support für den Hersteller Microsoft SoftwareOne spricht vom MultiVendor-Support-Service. Da der 1st Level Support in der Regel durch den Kunden selbst bzw. einen 1st Level Dienstleister erfolgt, beginnt die Leistung von SoftwareOne beim 2nd Level Support (Administratoren-Support).

* Der Software-Support wird als Remote Support erbracht.
* Der Support erfolgt je nach Kritikalität nach entsprechend definierten Reaktionszeiten.
* Zum Bezug der Leistungen wird ein Case-Basierter Einzelvertrag geschlossen und nach tatsächlich angefallen Aufwand abgerechnet.

1 Die Vertragsform MultiVendor Notfall PremiumSupport ist nur in Deutschland, Schweiz und Österreich verfügbar.

### Reaktive Leistungen

#### Umfang der reaktiven Leistungen

Der MultiVendor Helpdesk unterstützt Software-Produkte der Software-Hersteller gemäß Anlage „Unterstützte Software-Hersteller und Produkte“. Da die Software-Hersteller heute eine Vielzahl von Produkten anbieten, hat sich der MultiVendor Helpdesk auf die am meisten nachgefragten Produkte spezialisiert. Der Fokus liegt hierbei auf Software für Infrastruktur und Hybrid-Szenarien.1

Bei Eingang einer Support-Anfrage wird der MultiVendor Helpdesk gemeinsam mit dem Kunden die Dringlichkeit entsprechend den Definitionen in der nachfolgenden Tabelle einstufen. Die Reaktionszeit ergibt sich aus der gewählten Dringlichkeitsstufe („Priorität“) in Abhängigkeit der entsprechenden herstellergebundenen Service Level.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dringlichkeitsstufe2 | Definition | SoftwareOne Maßnahmen3 | Erwartete Reaktion  des Kunden |
| **Priorität 0 (Critical)**  **Betriebs- Stillstand**  Reaktionszeit  < 1 Stunde | Katastrophale Auswirkung auf die Basisdienste der IT-Gesamtinfrastruktur und / oder des IT-Betriebes in Form eines Komplettausfalls der firmenweiten IT-Infrastruktur bzw. kompletten Arbeitsstillstandes. | * Erste telefonische Reaktion < 1 Stunde * Sofortige Weitergabe der Anfrage an den Hersteller * SoftwareOne arbeitet parallel zum Hersteller an der Problemlösung * Bearbeitungszeit: 24x7 * Mitteilung an den Manager des MultiVendor Helpdesk, den Technical Account Manager (soweit vertraglich vereinbarte Leistung) und das Management von SoftwareOne | * Mitteilung an das Management des Kunden, Zuteilung von dedizierten Ressourcen * Zugriff auf das betroffene System / Ressourcen des Kunden / Fachbereiches * Bearbeitungszeit: 24x7 |
| **Priorität A (Critical)**  **betriebs-verhindernd**  Reaktionszeit  < 1 Stunden | System-, Netzwerk-, Server- oder kritische Anwenderstörung beim Einsatz von Applikationen, die einen kompletten Arbeitsstillstand nach sich zieht und einen erheblichen Einfluss auf die Produktion und Profitabilität des Kunden hat.  Substanzielle Störung, die einen hohen Einfluss auf die Produktion, die internen Abläufe oder die Lösungsentwicklung des Kunden hat. Die Arbeiten können fortgeführt werden, aber die Störung führt zu erheblichen und umfangreichen Einschränkungen der Produktivität und Profitabilität im laufenden Betrieb. | * Erste telefonische Reaktion < 2 Stunden * Anfrage wird durch   SoftwareOne analysiert und bei Bedarf an den Hersteller eskaliert   * SoftwareOne arbeitet parallel zum Hersteller an der Problemlösung * Bearbeitungszeit: 24x7 * Mitteilung an den Technical Account Manager (soweit vertraglich vereinbarte Leistung) und bei Bedarf an den Manager des Helpdesk | * Zuteilung von qualifizierten und ausreichenden Ressourcen zur fortlaufenden Bearbeitung und Lösung der aufgetretenen Störung rund um die Uhr und an den Wochenenden * Sofortiger Zugriff und Reaktion von Systemverantwortlichen zur Umsetzung von eventuell notwendigen Änderungen * Bearbeitungszeit: 24x7 |
| **Priorität B (High)**  **betriebs-behindernd**  Reaktionszeit  < 4 Stunden¹ | Wichtige Störung mit einer bedeutenden Einschränkung der Stabilität des Systems, bei dem aber die Produktivität des Kunden nicht eingeschränkt ist.  Zeitkritische Störung mit einem erheblichen Einfluss auf die langfristige Produktivität des Kunden, die aber keinen kompletten Produktionsausfall nach sich zieht. | * Erste telefonische Reaktion innerhalb von vier Stunden * Servicezeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr mitteleuropäischer (GMT+1) Zeit von Montag bis Freitag | * Zuteilung von geeigneten Ressourcen zur Aufrechterhaltung der fortlaufenden Tätigkeit während der Geschäftszeit * Zugriff und Reaktion von Systemverantwortlichen zur Umsetzung von eventuell notwendigen Änderungen innerhalb von 4 Geschäftsstunden |
| **Priorität C (Moderate)** geringe  Betriebs-behinderung  Reaktionszeit  < 8 Stunden¹ | Wichtige Störung, die aber im Moment keinen wesentlichen Einfluss auf die Produktivität oder Profitabilität des Kunden hat. | * Erste telefonische Reaktion innerhalb von acht Stunden * Servicezeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr mitteleuropäischer (GMT+1) Zeit von Montag bis Freitag | * Genaue Kontaktinformationen des verantwortlichen Mitarbeiters * Reaktion auf vorgeschlagene Maßnahmen und Rückfragen innerhalb von 24 Stunden |

1 Anfragen mit Priorität B, C sowie Anfragen, welche per E-Mail oder Self Service Portal eingehen, werden nur innerhalb der Geschäftszeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr mitteleuropäischer (GMT+1) Zeit von Montag bis Freitag bearbeitet. Ausgeschlossen davon sind bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland.

2 Die Dringlichkeitsstufe wird heruntergesetzt, wenn es dem Kunden nicht möglich ist, adäquate Ressourcen bereitzustellen oder Fragen zu beantworten, sodass SoftwareOne die Tätigkeiten zur Problemlösung aufrechterhalten kann.

3 SoftwareOne ist dabei abhängig von den Reaktions- und Bearbeitungszeiten der Hersteller. Dies betrifft insbesondere, jedoch nicht ausschließlich, die Auswertung von Log-Dateien und die Erstellung von Hotfixes.

### Leistungserbringung

* Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung von Serviceleistungen im Sinne § 611 ff. BGB. Werkvertragliche Leistungen oder Leistungen, bei denen ein Erfolg geschuldet ist, sind nicht Gegenstand des Vertrages.
* Die Bearbeitung von Support-Anfrage erfolgt ausschließlich durch SoftwareOne Support Engineers. Ein direkter Hersteller-Support ist in dieser Vertragsform nicht vorgesehen, kann jedoch im Rahmen von Einzelverträgen zugebucht werden (Achtung! Verzögerung bei den SLA.).
* SoftwareOne gewährleistet, dass die Supportmitarbeiter bei Anfragen, innerhalb der SoftwareOne Geschäftszeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr mitteleuropäischer Zeit (CET) von Montag bis Freitag innerhalb der beschriebenen Reaktionszeiten die Bearbeitung starten.
* Support-Anfragen mit der Priorität 0 oder A können in dieser Vertragsform nicht bearbeitet werden, da diese einen 24x7 Support bedingen.
* Eine Supportanfrage ist eine abgrenzbare einzelne Problemstellung. Sollte sich bei der Bearbeitung herausstellen, dass die Störung aus mehreren Teilproblemen besteht, wird jedes Teilproblem separat abgerechnet.
* SoftwareOne stellt dem Auftraggeber einen Zugang zum SoftwareOne Self-Service-Portal für die im LSP dargestellte abrufberechtigte Person zur Verfügung.
* Im Falle der ordentlichen Beendigung des vorliegenden Vertrages werden offene Tickets durch SoftwareOne bis zu deren Schließung bearbeitet, vorausgesetzt der Auftraggeber verfügt über entsprechende Kontingente.
* SoftwareOne ist nicht verpflichtet, die Qualität bzw. Fehlerfreiheit von Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers oder die Richtigkeit bzw. Vollständigkeit der vom Auftraggeber bereitgestellten Informationen zu überprüfen.
* SoftwareOne wird sich stets mit angemessenem Aufwand bemühen, eine Lösung für Ihre Anfrage zu finden. Kann SoftwareOne die Support-Anfrage nicht mit eigenen Mitteln lösen, erfolgt eine Eskalation an den Hersteller.
* SoftwareOne haftet nicht für Fehler oder Beschädigungen, die aufgrund von Missverständnissen oder Irrtümern im Rahmen des Telefon-Supports auftreten.
* Softwarefehler (Bugs) können lediglich durch SoftwareOne aufgenommen und ggf. bestätigt werden. Eine Beseitigung der Fehler kann nicht erfolgen.
* SoftwareOne ist für eventuelle Mängel der beim Kunden eingesetzten Software, soweit diese nicht von SoftwareOne entwickelt wurde, nicht haftbar und übernimmt auch keine Haftung für die vom Hersteller zugesicherten Funktionalitäten in den Produkten bzw. für verdeckte Mängel der eingesetzten Software.
* SoftwareOne verpflichtet sich zur streng vertraulichen Behandlung aller ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zugänglich werdenden Kenntnisse und Informationen aus dem Bereich des jeweils anderen Vertragspartners.

Die Abrechnung unserer Leistungen erfolgt nach tatsächlich erbrachtem Aufwand. Arbeiten an einem Incident mehrere Mitarbeiter, fallen für jeden einzelnen Mitarbeiter Stunden an. Die 1. Stunde wird voll berechnet, weitere Stunden im 15-Minuten-Takt.

### Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

* Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle in diesem Vertrag angeführten und für die Erbringung der vereinbarten Leistungen notwendigen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig und vollständig erbracht werden. Der Auftraggeber wird SoftwareOne im notwendigen Maß bei der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen unterstützen. Das betrifft insbesondere die Abstimmung der Prozesse sowie alle Änderungen, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung von SoftwareOne haben, zwischen dem Customer Support Manager (CSM) und dem Technical Account Manager (TAM) im Rahmen der mindestens halbjährlich durchzuführenden Service Meetings.
* Der Auftraggeber stellt im Innenverhältnis sicher, dass alle abrufberechtigten Personen zu dem zwischen SoftwareOne und dem Auftraggeber abgestimmten Ticket-Bearbeitungsprozess und den sich daraus ergebenden Rechten und Pflichten geschult sind.
* Der Auftraggeber schafft im Bereich seiner Betriebssphäre alle Voraussetzungen für die Arbeitsfähigkeit von SoftwareOne im Datenverarbeitungsumfeld, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind. Insbesondere sind ein kompetenter sowie entscheidungsbefugter Ansprechpartner seitens des Auftraggebers, sowie rechtzeitig die zur Durchführung der Arbeiten notwendigen Informationen und Rahmenbedingungen zur Verfügung zu stellen.
* Der Auftraggeber nutzt bevorzugt das Self-Service Portal. Im Falle von Support-Anfragen per E-Mail kann es aufgrund von SoftwareOne -Sicherheitsmaßnahmen vorkommen, dass Emails zeitverzögert übertragen oder nicht zugestellt werden (z.B. mit Fehlermeldung 550).
* Der Auftraggeber wird SoftwareOne im Rahmen der Ausführung der zu erbringenden Leistungen jede notwendige Unterstützung und Mitwirkung (wie z. B. Informationen, Sachmittel, Rechenzeiten, Testdaten, Arbeitsplätze, Kommunikationsmittel, notwendige Zugriffsrechte auf Software und Datenbanken etc.) unentgeltlich gewähren.
* Die Umsetzung einer durch SoftwareOne oder einen Hersteller vorgegebenen Troubleshooting- oder Lösungsmaßnahme und die Abwägung der möglichen Auswirkungen auf die IT-Infrastruktur obliegen dem Auftraggeber.
* Der Auftraggeber wird SoftwareOne unverzüglich über alle ihm bekannten Ereignisse, Umstände und Veränderungen informieren, die geeignet sind, die Leistungserbringung nachteilig zu beeinflussen.
* Es obliegt dem Auftraggeber, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Leistungsumgebung ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.
* Die Leistungserbringung kann mit einer automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten verbunden sein. Der Auftraggeber ist gemäß Ziffer 7. Des Art. 4 DS-GVO der für den Datenschutz „Verantwortlicher“.

## IT Campus – Schulungsvouchers

Folgende Anzahl Tagesvouchers stehen zur Verfügung:

1. Level A = 3 Tagesvouchers pro Vertragsjahr
2. Level B = 6 Tagesvouchers pro Vertragsjahr
3. Level C = 9 Tagesvouchers pro Vertragsjahr
4. Level D = 12 Tagesvouchers pro Vertragsjahr

Die Schulungsvouchers können für das gesamte IT Campus Trainingsangebot verwendet werden. Die Übersicht der aktuellen Trainings finden Sie unter [https://trainings.SoftwareOne.com/de](https://trainings.softwareone.com/de).

Es gelten die AGB’s des IT Campus.

Ansprechpartner für IT Campus:

|  |  |
| --- | --- |
| IT-Trainings, Lizenzmanagementtrainings & Zertifizierungen | SoftwareOne IT CAMPUS  Blochstraße 1  04329 Leipzig  Tel.: +49 341 2568 586  E-Mail: it-campus@SoftwareOne.com |

## True-Up und True-Down Support, Reconciliation von Subscriptions

**True-Up Service:**

**Ziel:** Sicherstellung, dass alle zusätzlich genutzten Subscriptions oder Ressourcen korrekt erfasst und abgerechnet werden.

**Leistungsumfang:**

* Identifikation von Übernutzung (z. B. zusätzliche Benutzer, Lizenzen, Instanzen)
* Erstellung eines True-Up-Berichts mit Handlungsempfehlungen
* Unterstützung bei der Nachverrechnung mit Microsoft
* Multiple Tenants

**Mehrwerte für den Kunden:**

* Vermeidung von Lizenzverstößen
* Transparente Nachverrechnung
* Optimierte Budgetplanung

**True-Down Service:**

**Ziel:** Reduktion von überdimensionierten oder nicht genutzten Subscriptions zur Kostenoptimierung.

**Leistungsumfang:**

* Identifikation von Unterauslastung oder nicht genutzten Ressourcen
* Erstellung eines True-Down-Vorschlags zur Reduktion der Subscription-Menge
* Unterstützung bei Vertragsverhandlungen oder Anpassungen
* Multiple Tenants

**Mehrwerte für den Kunden:**

* Senkung laufender Kosten
* Bessere Ausnutzung bestehender Ressourcen
* Flexiblere Vertragsgestaltung

**Reconciliation Service:**

**Ziel:** Abgleich von Nutzungsdaten, Rechnungen und Vertragsdaten zur Sicherstellung der Datenkonsistenz.

**Leistungsumfang:**

* Abgleich von Nutzungsdaten mit Rechnungsdaten (z. B. aus Azure, M365, O365)
* Validierung von Abrechnungen und Identifikation von Abweichungen
* Dokumentation und Reporting von Differenzen
* Unterstützung bei der Klärung mit Microsoft

**Mehrwerte für den Kunden:**

* Vermeidung von Über- oder Fehlabrechnungen
* Erhöhte Transparenz und Compliance
* Grundlage für fundierte Entscheidungen

## EA/EAS Vertrags Verhandlungs Support

Der EA/EAS Verhandlungssupport richtet sich an Kunden, die gezielte Unterstützung bei der Vorbereitung und Durchführung von Vertragsverhandlungen mit Microsoft benötigen. Der Fokus liegt auf der Optimierung von Konditionen, der Bewertung bestehender Vertragsstrukturen und der Entwicklung einer fundierten Verhandlungsstrategie.

**Leistungsumfang (bis zu 8 Stunden):**

* Prüfung bestehender EA/EAS-Verträge hinsichtlich Preisstruktur, Produktnutzung und Rabattierung.
* Vergleich der aktuellen Vertragskonditionen mit branchenüblichen Standards und ähnlichen Kundensituationen.
* Entwicklung einer individuellen Verhandlungsstrategie inkl. Argumentationslinien, Szenarien und Zieldefinition.
* Unterstützung bei der direkten Kommunikation mit Microsoft oder dem LSP, z. B. durch Teilnahme an Gesprächen oder Review von Angebotsunterlagen.(optional)

**Rahmenbedingungen:**

* Einmalige Leistung, abrufbar innerhalb von 3-4 Monaten vor Vertragsende.
* Leistungsumfang: Maximal 8 Stunden Beratungszeit durch einen erfahrenen Microsoft Licensing Consultant.
* Format: Remote via Microsoft Teams oder telefonisch, auf Wunsch auch vor Ort (nach Absprache).

**Mehrwerte für den Kunden:**

* Klare Entscheidungsgrundlage für Vertragsverhandlungen
* Transparenz über Einsparpotenziale und Risiken
* Zugriff auf aktuelle Marktbenchmarks und Best Practices
* Unterstützung durch erfahrene Microsoft-Vertragsexperten

## EA/EAS Benchmark Service

Der EA Benchmark Support ist ein Bestandteil der Microsoft Agreement Services und zielt darauf ab, die Konditionen eines bestehenden Enterprise Agreements (EA) mit marktüblichen Standards zu vergleichen. Ziel ist es, Optimierungspotenziale zu identifizieren und eine fundierte Grundlage für mögliche Nachverhandlungen mit Microsoft zu schaffen.

**Leistungsumfang:**

* Mithilfe unsere umfangreichen, anonymisierten Kundendatenbank werden die aktuellen EA/EAS-Konditionen des Kunden mit denen vergleichbarer Unternehmen verglichen.
* Auf Basis des Benchmarks werden konkrete Empfehlungen zur Verbesserung der Rabattstruktur und Vertragsbedingungen gegeben.
* Beratung zur Vorbereitung auf Vertragsverhandlungen mit Microsoft, inklusive Argumentationshilfen und Szenarienplanung.

**Mehrwerte für den Kunden:**

* Transparenz über die eigene Verhandlungsposition
* Kosteneinsparungen durch gezielte Optimierung
* Strategische Beratung durch erfahrene Microsoft Licensing Experten

## SoftwareONE Advisory Services (Optional)

**DWP Services:**

* Advisory Business Continuity Management (BCM)
* Advisory Cloud Scope and Strategy
* Advisory Microsoft Collaboration Empowerment
* Advisory Microsoft Compliance
* Advisory Microsoft Endpoint Security and Management
* Advisory Microsoft Governance
* Advisory Microsoft Power Platform – Envisioning
* Advisory Microsoft Security
* Advisory Microsoft Teams Phone
* Advisory Microsoft Teams Unified Communications

**Cloud Services:**

* Azure Checkup
* Azure Bootcamp Workshop
* Azure Rapid Migrate Assessment
* Microsoft Sentinel Checkup
* FinOps Discovery Workshop
* Copilot for Security Envision Workshop