

Ihr Partner
CANCOM Austria AG

CANCOM

Service Level Agreement
(Leistungsbeschreibung)

Secure-Offsite Backup as a Service

Version 3.0 - Gültig ab 01.05.2023

Zweck des Dokuments

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen in Form von Servicemodulen, welche CANCOM im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber und CANCOM (Auftragnehmer) abgeschlossenen Vertrages erbringt.

Secure-Offsite Backup as a Service

FS-C-SOB 3.0

Servicemodul	Secure-Offsite Backup as a Service	
Verfügbarkeitszeit	V7x24	
	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00
Servicezeit	SNAZ	
	Montag bis Donnerstag Freitag	7:30 bis 17:00 * 7:30 bis 14:00 *

*Gilt für Werktage

Servicebeschreibung

Das Secure-Offsite Backup as a Service bietet die Möglichkeit eine zusätzliche Backupkopie mit Veeam Cloud Connect an einem externen Speicherort, in einem Rechenzentrum in Österreich zu speichern.

Das Secure-Offsite Backup as a Service basiert auf der Lösung von Veeam welche leistungsstarke Backuplösungen bietet. Entsprechend dem Best Practise für Backups, der 3-2-1 Regel, sollte eine Datenkopie immer auf einem externen Speicherort gespeichert werden.

Bereitstellung Shared Infrastruktur inkl. der Veeam Cloud Connect Lizenzen

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine Shared Infrastruktur sowie sofern benötigt die dazugehörigen „Veeam Cloud Connect“ Lizenzen für Veeam Backup & Replication zur Verfügung. Dazu übermittelt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die entsprechenden Informationen (wie IP-Adresse und Port Nummer) damit beim Auftragnehmer das Cloud-Repository in seinem Backup & Replication Portal vor Ort eingerichtet werden kann.

Weiters stellt der Auftragnehmer optional dem Auftraggeber die Veeam Cloud Connect Funktionalität „Insider Protection“ bereit. Durch Aktivierung dieser Funktionalität wird, wenn das Backup oder spezifische Wiederherstellungspunkte in der Backup Kette vom Cloud Repository gelöscht werden, von Veeam Backup & Replication nicht sofort gelöscht, sondern in den "Papierkorb" verschoben. In diesem Bereich verbleiben die Daten für den vom Auftraggeber vorgegebenem Zeitraum von x-Tagen. Backup Daten im „Papierkorb“ beeinflussen die Backup Quota nicht, es wird jedoch Speicherplatz benötigt, die dem Auftraggeber zusätzlich in Rechnung gestellt werden. Diese Funktionalität unterliegt den Voraussetzungen von Veeam Backup & Replication für Insider Protection.

Das Restore von veränderten oder gelöschten Daten obliegt dem Auftraggeber. Der Auftragnehmer kann den Auftraggeber bei einem Restore nach gesonderter Beauftragung unterstützen. Die Verrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand zum gültigen Stundensatz.

System Sicherheit der Shared Infrastruktur

Die Infrastruktur ist in einem Rechenzentrum in Österreich das nach international anerkannten Informationssicherheitsnorm ISO/IEC 27001 zertifiziert ist, untergebracht. Das Rechenzentrum weist die Einhaltung der Normvorgaben im Hinblick auf die Implementierung eines Information Security Management Systems (ISMS) auf.

Die Internet Verbindung zur Backup Infrastruktur wird durch eine redundant angebundene Firewall abgesichert.

Ein Zertifikat wird vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt, mit dem die Verbindung eingerichtet wird. Die Datenübertragung vom Veeam Backup Repository in das Rechenzentrum erfolgt mit verschlüsselt mit SSL. Die Backup Infrastruktur ist in sich redundant ausgelegt.

Für das Monitoring der Shared Infrastruktur werden Services des Auftragnehmer verwendet, Alarme werden direkt an den Auftragnehmer weitergeleitet.

Behebung von Störungen an der Shared Infrastruktur

Die vom Auftraggeber gemeldeten oder vom Auftragnehmer erkannten Backupinfrastruktur Störungen (Fehler oder Mängel) werden vom Auftragnehmer analysiert, bearbeitet und behoben. Seitens dem Auftragnehmer ist ein Monitoring zum proaktiven Alerting eingerichtet.

Der Auftragnehmer prüft bei Softwarefehlern, ob vom jeweiligen Hersteller Software Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche den Fehler beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden im System implementiert und es wird geprüft, ob der Fehler behoben ist.

Der Auftragnehmer führt im Rahmen des Servicemoduls die Sicherung von den Betriebssystemen der Shared Infrastruktur durch und wird im Fehlerfall jene Betriebssystem-Daten wiederherstellen, welche einen bis zu einem Kalendertag alten Datenbestand enthalten können.

Bei Störungen werden fehlerhafte Systemdateien oder Dateien von Applikationen in Systemverzeichnissen wiederhergestellt. Ist die Wiederherstellung nicht möglich, da eine Sperre durch die laufende Applikation oder durch Applikationsdienste gegeben ist, so wird der Auftraggeber informiert.

Sind mehrere Systemdateien defekt oder bestehen andere zwingende Gründe (z.B. im Falle eines Virenbefalls kann nicht bereinigt werden), so wird der Auftragnehmer für den Server das Betriebssystem neu implementieren. Da dies mit Verlust von Daten und bei den vom Auftraggeber installierten Applikationen (Installationen) verbunden ist, wird dies mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Ist im Störungsfalle ein Neustart des Servers notwendig, so wird dieser ohne Absprache durchgeführt.

Sollte eine sofortige Behebung von Fehlern und Störungen nicht möglich sein, ist der Auftragnehmer bestrebt, mithilfe eines Workarounds die Auswirkungen der Störung zu minimieren.

Die Behebung von Störungen des „Veeam Backup und Replication Komponenten“ beim Auftraggeber vor Ort ist nicht inkludiert, kann aber gerne nach Aufwand gegen gesonderte Verrechnung durchgeführt werden.

Patches, Hotfixes und Security-Updates

Der Auftragnehmer führt das Patch-Management für das Betriebssystem und die Veeam Applikation durch. Dies beinhaltet die Installation von Security-Updates und erforderlichen kritischen Updates auf den virtuellen Serversystemen nach Standardvorgaben des Auftragnehmers.

Regelmäßige notwendige Wartungsarbeiten an der Infrastruktur können zu kleineren Ausfällen führen. Der Auftraggeber wird über Wartungsfenster im Ausmaß von ca. 8 Stunden proaktiv informiert, an denen der Service nicht oder nur sehr eingeschränkt zur Verfügung steht.

Vorgehen bei Notfallwartungsmaßnahmen (Ungeplante Wartungsfenster), unter ungeplanten Wartungsfenstern versteht der Auftragnehmer Unterbrechungen von Servicezeiten, die durch Notfallwartungsmaßnahmen hervorgerufen werden. Diese Maßnahmen sind zur Vermeidung von unvorhersehbaren Ausfällen von Services oder Servicekomponenten notwendig. Die Notfallwartungsmaßnahmen werden dem Auftraggeber mitgeteilt und unabhängig von den definierten Wartungsfenstern durchgeführt.

WAN Accelerator (Optional)

Der Auftragnehmer stellt auf Wunsch des Auftraggebers die Veeam Cloud Connect Funktionalität „WAN Accelerator“ zur Verfügung. Durch Aktivierung dieser Funktionalität wird die Datenübertragung optimiert und speziell bei einer Internetverbindung mit geringer Bandbreite wesentlich verbessert. Diese Funktionalität unterliegt den Voraussetzungen von Veeam Backup & Replication für WAN Accelerator, insbesondere der korrekten Veeam Backup & Replication Edition.

Rahmenbedingungen / Voraussetzungen

Der Auftraggeber verfügt über eine umfassende Veeam Backup und Replication Infrastruktur, die über alle Rollen, die für das Service notwendig sind, verfügt.

Der Veeam Backup und Replication Server muss die Mindestanforderung seitens Veeam erfüllen (siehe auch Veeam Technical Documentation).

Der Auftraggeber verfügt über eine entsprechende Internetanbindung, um das Service zu nutzen. Die Internetanbindung und die Internetverbindung ist nicht Teil dieses Service und liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers.

Der Auftraggeber ist für die Kompatibilität des Veeam Backup & Replication Server bei ihm vor Ort mit der vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Infrastruktur verantwortlich. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber proaktiv über Versionsänderungen. Um die volle Funktion des Services zu gewährleisten muss beim Auftraggeber die gleiche Version wie beim Auftragnehmer installiert sein.

Die Backup- bzw. Backup Copy-Kontrolle auf Seite des Auftraggebers obliegt immer dem Auftraggeber. Es ist empfohlen, dass der Auftraggeber eine regelmäßige Kontrolle der Systemkonfiguration (z.B. Berechtigungen des Service-Accounts, Probleme bei Pfaden oder Zertifikatsprobleme) und der geplanten Sicherungs- und Kopieläufe durchführt. Die Unterstützung durch den Auftragnehmer bei der Analyse von Fehlermeldungen sowie das Treffen von notwendigen Maßnahmen erfolgt nach Aufwand, welcher gesondert zum gültigen Stundensatz verrechnet wird.

Optional kann das Initial Backup (Initial Seeding) vor Ort beim Auftraggeber durchgeführt werden. Dazu wird das Initial Backup auf einen Datenträger, den der Auftragnehmer zur Verfügung stellt, durchgeführt. Dieses Initial Backup wird danach in die Shared Infrastruktur vom Auftragnehmer eingespielt. Voraussetzung sind die technischen Voraussetzungen beim Auftraggeber vor Ort. Dieses Service und eventuell notwendige Komponenten werden dem Auftraggeber nach tatsächlichem Aufwand gesondert in Rechnung gestellt.

Optional kann dem Auftraggeber im Disaster Recovery Fall die Backupdaten des Auftraggebers oder Teile davon, die auf der Shared Infrastruktur des Auftragnehmer zur Verfügung stehen, auf einen Datenträger, den der Auftragnehmer bereitstellt, kopiert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Dieses Service wird dem Auftraggeber nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt.

Change Requests werden nach detaillierten Anforderungen des Auftraggebers nach tatsächlichem Aufwand gesondert zum gültigen Stundensatz verrechnet.

Aufwände für Support-Unterstützung für das Restore von veränderten oder gelöschten Daten durch den Auftragnehmer werden nach tatsächlichem Aufwand zum gültigen Stundensatz gesondert verrechnet.

Bei Ende des Vertragsverhältnisses wird die Löschung der Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer innerhalb eines Monats durchgeführt. Auf Wunsch können vor der Löschung die bestehenden Daten des Auftraggebers kostenpflichtig auf Medien kopiert und übergeben werden.

Leistungen

- + Bereitstellung Shared Infrastruktur inkl. der Veeam Cloud Connect Lizenzen
- + System Sicherheit der Shared Infrastruktur
- + Behebung von Störungen an der Shared Infrastruktur
- + Regelmäßige Durchführung von Patches, Hotfixes und Security-Updates
- + WAN Accelerator (Optional)

Nicht enthalten

- Konfigurationsarbeiten der Auftraggeber-Firewall für die Anbindung
- Dedizierte Datenleitungen (WAN-Anbindungen) vom und zum Auftraggeber
- Einrichten von neuen Funktionalitäten (Features)
- Anfertigen von Security-Berichten
- Reports mit sicherheitsrelevanten Informationen aus den Logs
- Auswertung der Netzwerkumgebung und Analyse der Applikationsperformance (End-to-End-Monitoring)
- Export von Medien/Backup-Bändern
- Regelmäßige Restore-Tests in der Umgebung des Auftraggebers
- Backup-Kontrolle, Analyse und Diagnose des Backup-Logs (Auf Seite des Auftraggebers)
- Für das Monitoring und Alerting des Veeam Backup and Replicationsserver beim Auftraggeber
- Auftraggeber-seitige Arbeiten (Wartungen, Firmware update, Konfigurationen...)
- Einbinden von zusätzlichen Applikationen oder Änderungen in das Backup-System nach erstmaliger Einrichtung
- Wiederherstellung von Systemdaten oder einzelner Dateien

Begriffserklärungen / Glossar

Im Folgenden werden wichtige Begriffe erklärt und Festlegungen getroffen, welche im Dokument verwendet werden.

1. Allgemeine Begriffserklärungen

1.1 Servicemodule

Die Vereinbarungen mit dem Auftraggeber werden in modularer Form dargestellt. Die Kombination von Leistungen, Zielen und Rahmenbedingungen und Qualitätsmerkmalen wird Servicemodul genannt und kann entweder Dienstleistungen oder funktionelle Systemdienste enthalten.

1.1.1 Service Line

Unter Service Line versteht man Servicemodule welche für den Auftraggeber einen „Single Point of Contact“ zur Verfügung stellen.

1.1.2 Support Services

Dies sind all jene Servicemodule, welche Dienstleistungen beinhalten, die der Betriebssicherheit und Funktionsfähigkeit der Systeme/Systemkomponenten am Systemstandort des Auftraggebers dienen. Diese Dienstleistungen des Auftragnehmers werden in den Prozessen des Service Managements gemäß ITIL erbracht.

1.1.3 Enterprise IT Services

Dies sind all jene Servicemodule, welche von als Serviceprovider erbracht werden und funktionelle Systemdienste bereitstellen.

1.1.4 Managed Services

Die Darstellung in einer RASI dient zur Visualisierung und Verwaltung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten. RASI steht für:

Responsible (Durchführend)
Approval (Freigabe)
Support (Unterstützend)
Inform (Informiert)

Die Matrix hilft dabei, sicherzustellen, dass jeder Beteiligter weiß, wer für welche Aufgaben verantwortlich ist und wer in Entscheidungsprozesse einbezogen werden muss.

1.2 Transition

Das Projekt, welches die Voraussetzungen für die laufende Leistungserbringung schafft, wird als Transition bezeichnet. In der Transition werden einmalige Leistungen zur Einrichtung des Service Managements des Auftragnehmers durchgeführt. Diese Leistungen werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber erbracht und sind die Voraussetzung für den Vertrags- bzw. Betriebsführungsstart. Dabei werden z. B. Systeme konfiguriert, Abläufe definiert, Zuständigkeiten geregelt.

1.3 Verbrauchseinheiten

Als Verbrauchseinheiten werden zählbare Einheiten bezeichnet, welche dem Auftraggeber zur Verwendung oder für den Verbrauch vertraglich zugesichert werden. Diese Verbrauchseinheiten definieren eine vertragliche Menge, welche entweder in einem Zeitraum verbraucht oder an einem Stichtag gezählt wird.

Der Auftraggeber hat Anspruch auf die im Service Level Agreement angeführte Menge einer Verbrauchseinheit. Beispielsweise Anzahl der Tickets pro Vertragsjahr oder Anzahl der Endgeräte per Monatsbeginn. Erbrachte Leistungen, welche über die Verbrauchseinheiten hinausgehen, werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

Verbrauchseinheiten, welche zum Zählungszeitpunkt (Zeitraum oder Stichtag) nicht für den Auftraggeber zur Anwendung gekommen sind, können nicht für andere Leistungen oder verrechnungstechnische Zwecke oder nachfolgende Betrachtungszeiträume verwendet werden.
MAC Abbuchung je Leistung zu einer Anforderung

Leistung	MACs / Stk.	Beschreibung
ADD	1,15	Neues physisches Gerät aufbauen oder installieren
CHG	1,50	Ein bestehendes Gerät gegen ein anderes austauschen
DEL	0,80	Vorhandenes physisches Gerät abbauen od. deinstallieren
MOV	0,65	Vorhandenes physisches Gerät örtlich übersiedeln

1.4 Management System

Im Service Management System des Auftragnehmers werden die Service Prozesse für Incident Management (Störungen), Change Management (Anforderungen), Configuration Management (Asset- Verwaltung) usw. gemäß ITIL durchgeführt und dokumentiert.

1.5 Configuration Management Database

Die zentrale Configuration Management Database (CMDB) kann für verschiedenste Zwecke verwendet werden und erlaubt es, CI in Listenform (flach) oder auch hierarchisch zu verwalten. Die CMDB kann Daten von Assets über Inventar- oder Lizenzdaten bis hin zu Organisationsdaten darstellen. Diese Datenbank ist die Basis für Systemfunktionen oder Leistungen des Auftragnehmers und wird vom Auftragnehmer bereitgestellt.

1.6 Configuration Item

Ein Element der Configuration Management Database (CMDB) wird als Configuration Item (CI) bezeichnet. Ein CI kann für unterschiedliche Typen von Elementen der CMDB verwendet werden. Diese können z. B. Geräte, Switches, Endgeräte, Lizenzen oder Abteilungen darstellen.

1.7 Asset

Ein CI in der CMDB stellt einen Wert dar, wenn darin wichtige Informationen zu diesem Element hinterlegt sind, die das Finanzmanagement des Auftraggebers unterstützen.

1.8 Inventar

Werden physische CI auch zur Inventarisierung (Inventarnummer, Besitzer, Kostenstelle etc.) verwaltet, so stellen diese CI einen Teil des Inventarverzeichnis des Auftraggebers dar. In diesem Anwendungsfall wird die CMDB auch als Inventardatenbank des Auftraggebers verwendet.

1.9 Standard Change

Standard Changes sind vertragliche Leistungen, die Änderungen mittels definierter Prozesse und standardisierter Methoden durchführen. Ein Standard Change darf den Betrieb des Auftraggebers nicht gefährden und wird mit definierten Abläufen erbracht. Die Kosten und Aufwände sind im Serviceentgelt bzw. in Verbrauchseinheiten enthalten.

Anforderungen des Auftraggebers, die nicht im Serviceumfang enthalten sind oder nicht als Standard Change definiert sind, werden nach Beauftragung als eigenständiges Projekt durchgeführt.

Standard Changes werden nur in schriftlicher Form von berechtigten Personen des Auftraggebers angenommen. Standard Changes könne je nach Vereinbarung mit dem Auftraggeber auch einem Freigabeverfahren unterliegen.

1.10 Abwicklungsmethode (Change Ticket)

Zur Klassifizierung von Changes wird im Service Management System des Auftragnehmers ein Ticket erfasst und klassifiziert. Die Klassifizierung definiert die Komplexität des Changes sowie die Arbeitsmethoden im Change. Folgende Klassifizierungen sind möglich.

Abwicklungsmethode	Erklärung
Standard *	Arbeitsanweisung ist vorgegeben und bekannt
Small *	Arbeitsumfang ist einfach planbar und umsetzbar
Medium	Projekt wird in CAB (Change Advisory Board) Sitzungen geplant, Umsetzung mittels Projekt Management
Large	Komplexe Projekte oder Projekte mit Teilprojekten

* Diese Klassifizierung wird für vertragliche Serviceleistungen / Standard Changes verwendet.

1.11 Auswirkung & Dringlichkeit (Incident Ticket)

Der Auftragnehmer verwendet in seinem Service Management System nachfolgende Begriffe zur Klassifizierung für Auswirkung und Dringlichkeit von Einsätzen. Die Klassifizierung erfolgt grundsätzlich durch den Auftraggeber bzw. Einmelder. Diese kann aber vom 1st oder 2nd Level Support des Auftragnehmers im Rahmen der Fehlereingrenzung im Dialog mit dem Auftraggeber verändert werden. Folgende Klassifizierungen sind möglich.

Auswirkung	Erklärungen
High	<ul style="list-style-type: none"> Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nicht durchführbar Eine große Anzahl von Anwendern ist betroffen Eine hohe Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich
Medium	<ul style="list-style-type: none"> Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nur eingeschränkt durchführbar Eine mäßige Anzahl von Anwendern ist betroffen Eine mäßige Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich
Low	<ul style="list-style-type: none"> Ein Anwender ist betroffen Eine Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist nur in minimalem Umfang zu erwarten. Service Requests von Anwendern (z.B. File Restore, Passwort rücksetzen, Fragen zur Bedienung von Endgeräten / Anwendungen)
None	<ul style="list-style-type: none"> Keine Störung, keine Auswirkung auf Anwender Allgemeine Service Requests (z.B. Plantätigkeiten, Überprüfungen,..)

Dringlichkeit	Erklärungen
High	<ul style="list-style-type: none"> Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt schnell zu Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch Durch schnelles Handeln kann verhindert werden, dass sich die Auswirkung des Incident erhöht Incidents die eine sofortige Maßnahme erfordern. <p>Die Leistungserbringung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Einmelder.</p>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit substantiell zu Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch Incidents die eine mittelfristige Maßnahme erfordern. <p>Der Einmelder ist für den Leistungserbringer erreichbar.</p>
Low	<ul style="list-style-type: none"> Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nur unwesentlich zu Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch Incidents die eine langfristige Maßnahme erfordern <p>Terminvereinbarungen mit dem Einmelder sind möglich.</p>

1.12 Störung

Unter einer Störung versteht man ein unerwartet eintretendes Ereignis, das auf die bestehenden Systemfunktionen unmittelbare beeinträchtigende Auswirkung hat und dadurch die Systemfunktionen nicht mehr in vollem Umfang zur Verfügung stehen (verursacht durch z. B. defekte Komponenten oder fehlerhafte Software). Störungen werden durch den Auftragnehmer, bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung, auf Basis des Incident Prozesses behandelt. Software- oder Komponentenfehler, die keine unmittelbare Auswirkung auf die bestehenden Systemfunktionen haben, fallen nicht in die Kategorie Störung.

1.13 Zeitschemen der Leistungserbringung

Die Zeitschemen werden in diesem Kapitel für alle referenzierten Vertragsdokumenten erklärt und beziehen sich auf die Zeitzone (UTC+01:00) und die Feiertage Österreichs. Bei den Servicemodulen, der Hardware und der Software werden jeweils die vereinbarten Zeitschemen angeführt.

1.14 Normalarbeitszeit (NAZ)

Die Normalarbeitszeit definiert sowohl die Öffnungszeiten des Auftragnehmers als auch jene Zeit, in welcher für Regieleistungen keine Überstundenzuschläge anfallen. Beispiel: In dieser Zeit kann der Auftraggeber defekte Systemkomponenten zum Auftragnehmer zur Reparatur bringen.
Kurzform und Zeitbereiche

Kurzform	Wochentag	Zeit
NAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*

* Gilt für Werktage

1.15 Erreichbarkeitszeit

Die Erreichbarkeitszeit definiert jene Zeit, in welcher der Auftragnehmer für den Auftraggeber erreichbar ist, um Anforderungen oder Störungen entgegenzunehmen. Die Erreichbarkeitszeit gilt somit als Zeit für das Kontaktmanagement. Die vertragliche Leistungserbringung erfolgt jedoch im Rahmen der je Modul oder Komponente definierten Servicezeit. Mögliche Erreichbarkeitszeiten sind:

Kurzform	Wochentag	Zeit
ENAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
E7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
E7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00*
E7x24	Montag – Sonntag Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	00:00 – 24:00

* Gilt für Werktage

Beispiel:

Der Auftraggeber hat ein Servicelevel mit der Servicezeit SNAZ und möchte Störungen auch außerhalb der Normalarbeitszeit beim Auftragnehmer melden können. Darum wird eine Erreichbarkeitszeit mit E7x24 vereinbart, in welcher der Auftragnehmer erreichbar ist. Die Leistungserbringung und die Erfüllung des Servicelevels erfolgen am nächsten Werktag (Beginn der Servicezeit).

1.16 Servicezeit (bei Support Services)

Die Servicezeit definiert jene Zeit, in welcher der Auftragnehmer die definierten Serviceleistungen erbringt.

Mögliche Servicezeiten sind:

Kurzform	Wochentag	Zeit
SNAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
S7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
S7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00*
S7x24	Montag – Sonntag Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	00:00 – 24:00

* Gilt für Werktage

1.17 Verfügbarkeitszeit (bei Enterprise IT Services)

Die Verfügbarkeitszeit definiert jene Zeit, in welcher der Auftragnehmer die definierten technischen Funktionen oder Services bereitstellt.

Mögliche Verfügbarkeitszeiten sind:

Kurzform	Wochentag	Zeit
VNAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
V7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
V7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00
V7x24	Montag – Sonntag Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	00:00 – 24:00

* Gilt für Werktage

1.18 Serviceziele der Leistungserfüllung

Die bei Dienstleistungsmodulen angeführten Servicelevel-Kennzahlen werden in Systemen des Auftragnehmers gemessen und überwacht. Im Folgenden werden die Definitionen der Zeitmessungen angeführt.

1.19 Annahmezeit

Im Rahmen der Erreichbarkeitszeit ist die Annahmezeit bei Telefongesprächen der Zeitraum vom Beginn des Anrufes bzw. des Eintrittes in die Warteschlange bis zum erfolgreichen Melden des Mitarbeiters. Bei E-Mails ist es der Zeitraum vom Empfang bis zur Annahme (Bearbeitung) der E-Mail durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers.

1.20 Reaktionszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit). Es können folgende Erstreaktionen erfolgen:

- + Einsatz des Technikers am Systemstandort oder
- + Remoteunterstützung bzw. Ferndiagnose des Systems

1.21 Reaktionszeit Ferne

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit Ferne der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung

bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit) per Fernzugriff, zum Beispiel bis zur Ferndiagnose des Systems.

1.22 Reaktionszeit vor Ort

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit vor Ort der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit) am Systemstandort, zum Beispiel bis zum Einsatz des Technikers des Auftragnehmers am Systemstandort.

1.23 Herstellungszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Herstellungszeit der Zeitraum von der schriftlichen Erstmeldung, also Beauftragung einer Anforderung, bis zur betriebsbereiten Herstellung bzw. Einrichtung einer neuen Funktion oder eines neuen Gerätes.

1.24 Wiederherstellungszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Wiederherstellungszeit der Zeitraum von der schriftlichen Erstmeldung, also Beauftragung zur Störungsbehebung, bis zur betriebsbereiten Herstellung der ursprünglichen Hauptfunktionen eines Gerätes oder Systems.

1.25 Lösungszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Lösungszeit der Zeitraum von der Einmeldung einer Bedienfrage durch den Anwender bis zur Lösung durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers. Eine Lösung kann auch durch eine alternative Lösung (Workaround) erfolgen.

1.26 Ausfallzeit

Die Dauer eines funktionellen Ausfalles wird durch ein Monitoring System auf Basis der Verfügbarkeitszeit gemessen. Es wird dabei die Zeit vom Störungsbeginn bis zur wieder verfügbaren Hauptfunktion eines Systems oder Service ermittelt, welche in den Zeitraum der Verfügbarkeitszeit fällt.

1.27 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit eines einzelnen Systems oder Service wird als Verhältniszahl in Prozent mit 4 Kommastellen angegeben und stellt die maximale Verfügbarkeitszeit (VZ) im Verhältnis zur konsolidierten Summe der Funktionsausfälle in einem Betrachtungszeitraum (z. B. Kalenderjahr) dar. Die Verfügbarkeit wird für die vom Monitoring System erfassten Ausfallzeiten (AFZ) oder für die im Incident Ticket gemessenen Wiederherstellungszeiten (WZ) errechnet. Je Kennzahl oder Service wird deklariert, welche Quelldaten verwendet werden. Zur

Berechnung werden in jedem Falle die Rohdaten aus den Systemen des Auftragnehmers herangezogen.

$$\text{VFBK in \%} = \frac{\text{max. VZ} - \sum \text{AFZ}}{\text{max. VZ}} \times 100$$

Beispiel einer Systemverfügbarkeit (z. B. eines Servers): Ein System wurde 365 Tage (1 Kalenderjahr, 1.1.–31.12.) betrieben und ist in dieser Zeit 3-mal ausgefallen: 32 Minuten, 94 Minuten und 66 Minuten. Damit beträgt die Gesamtausfallzeit AFZ 192 Minuten oder 11520 Sekunden. Die maximale VZ ergibt sich aus den 365 Tagen durch deren Umrechnung in Sekunden (365 x 24 x 60 x 60) und beträgt 31.536.000 Sekunden. Damit kann die VFBK für das System in diesem Kalenderjahr mit $[(31.536.000 - 11520) / 31.536.000] \times 100$ berechnet und mit 99,9635 % dargestellt werden.

1.28 Wartungsarbeiten

Der Auftragnehmer erbringt im Rahmen von Servicemodulen auch Arbeiten, welche periodisch erfolgen oder durch Changes geplant werden. Zu diesen Leistungen gibt es nachfolgende Begriffe.

1.29 Wartungsfenster (geplant)

Als Wartungsfenster wird ein reservierter und geplanter Zeitraum im Servicekalender bezeichnet, in welchem ein oder mehrere Wartungseinsätze durchgeführt werden können. Es definiert eine Zeitspanne (Datum und Uhrzeit „von – bis“), in welchen Tätigkeiten zur Instandhaltung bzw. Erhaltung der Systeme oder Komponenten erfolgen und die Funktion der Systeme bzw. der Geschäftsbetrieb nicht gewährleistet wird. Wartungsfenster werden im Vorhinein geplant bzw. reserviert. Ein geplantes Wartungsfenster kann, aber muss nicht angewendet werden.

1.30 Wartungseinsätze (durchgeführt)

Wird ein Teil oder Zeitraum eines Wartungsfensters für Wartungsarbeiten oder Changes genutzt, so wird die Dauer der Leistungserbringung als Wartungseinsatz bezeichnet. Alarmmeldungen während eines Wartungseinsatzes nicht beachtet und führen nicht zu einem Incident Ticket. Störungen während der Wartungseinsätze werden nicht als Ausfallzeit für die Verfügbarkeitsberechnung herangezogen.

1.31 Ungeplante Wartungseinsätze

Werden im Rahmen von Emergency Changes Wartungseinsätze notwendig, so sind das Wartungseinsätze, die außerhalb von Wartungsfenstern durchgeführt werden. Diese Einsätze unterliegen einem gesonderten Freigabeverfahren.