

STANDARD SERVICE LEVEL- KATALOG

Version 1.0// Januar/2020

Inhaltsverzeichnis

1	Grundsätze und Ziele	3
2	Definitionen	3
2.1	Betriebszeit.....	3
2.2	Erreichbarkeit Service Desk.....	3
2.3	Service-Zeit.....	3
2.4	Reaktionszeit.....	4
2.5	Wartungszeiten, Wartungsfenster.....	4
2.6	Updates/Upgrades	4
2.7	Service Level.....	4
2.8	Verfügbarkeit des Produktes.....	5
2.9	Störungen, Störungsmeldung	5
2.10	Ausfall, Ausfallzeiten	6
2.10.1	Nicht berücksichtigte Ausfallzeiten.....	6
2.10.2	Statusmeldezeit bei Störungen	7
2.11	Berichterstattung	7
3	Kennzahlen zur Messung der Qualität	8
3.1	Verfügbarkeit.....	8
3.2	Ausfallhäufigkeit	8
3.3	Ausfallzeit.....	9
3.4	Antwortzeit	9
3.5	Erstlösungsquote.....	9
3.6	Anwender-Support	10

1 Grundsätze und Ziele

Komm.ONE ist Ihr kommunaler IT-Dienstleister. Unser Ziel ist es, Dienstleistungen in exzellenter Güte zu erbringen. Damit dieser Anspruch für Sie nachvollziehbar und transparent ist, haben wir mit dem vorliegenden Katalog unterschiedliche Grade unserer Services (Service Level) definiert. Der Katalog hilft Ihnen und uns, Service-Zusagen für alle Kunden und für alle Produkte gleichermaßen verbindlich und messbar zu machen. Dies ist für Komm.ONE eine wichtige Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Darüber hinaus sind unserer Dienstleistungen nach DIN ISO 27001 des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziert. Außerdem folgt Komm.ONE den Empfehlungen der IT Infrastructure Library (ITIL) für IT Service Management. Komm.ONE hat die hierfür notwendigen internen Prozesse beschrieben und unterzieht diese einer permanenten Verbesserung.

Dieses Dokument legt Qualitätsmerkmale wie beispielsweise die Verfügbarkeit und die Performance von Produkten dar, die wir über die Service Levels definieren. Für die Messung der Qualität dieser Merkmale hat Komm.ONE entsprechende Kennzahlen entwickelt.

2 Definitionen

2.1 Betriebszeit

Während der Betriebszeit von 24 Stunden an 7 Tagen der Woche im ganzen Kalenderjahr stehen dem Auftraggeber die Produkte nach Maßgabe der weiteren Regelungen dieses Vertrages zur Nutzung zur Verfügung. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Erbringung der Produktleistungen nach Maßgabe der Regelungen in [Kapitel 2.5](#) zu Wartungszwecken zu unterbrechen.

2.2 Erreichbarkeit Service Desk

Innerhalb der Erreichbarkeit des Service Desk werden Systeme überwacht und technische Störungen bearbeitet:

Montag bis Freitag von 06:30 Uhr bis 18:00 Uhr.

Ein fachlicher Support (Anwender- und Anwendungs-Support) steht in der Zeit von 06:30 bis 08:00 Uhr und 17:00 bis 18:00 Uhr nicht zur Verfügung.

2.3 Service-Zeit

Innerhalb der Betriebszeit der Komm.ONE steht der Anwender- und Anwendungs-Support für die Bearbeitung von Anfragen und Störungsmeldungen von Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche und in Baden-Württemberg gültige Feiertage.

2.4 Reaktionszeit

Die Zeitspanne von der Annahme einer Anfrage, einer Störung, eines Problems, eines Supportfalls o. ä. bis zu einer ersten qualifizierten Bearbeitung ist als Reaktionszeit definiert. Unter einer qualifizierten Bearbeitung wird die erste fachkundige Einschätzung der Anforderung und eine erste Aussage über den voraussichtlichen Zeitpunkt der Erledigung verstanden.

2.5 Wartungszeiten, Wartungsfenster

Planbare, regelmäßige Wartungen, bei denen das Produkt nicht zur Verfügung steht bzw. ein sicherer Betrieb des Produktes nicht gewährleistet werden kann, müssen in einem Wartungsfenster geregelt werden. Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber vorab für ein gesamtes Jahr sowohl Zeitpunkt als auch Zeitraum der geplanten Wartungen mit. Wenn im Service Level Agreement (SLA) nichts Anderes definiert ist, gelten die folgenden generellen Regelungen zu den Wartungsfenstern:

- Wartungsfenster werden grundsätzlich außerhalb der Service-Zeit eingeplant.
- Die Inanspruchnahme vereinbarter Wartungsfenster und alle geplanten Maßnahmen werden dem Auftraggeber in der Regel 10 Arbeitstage im Voraus bekannt gegeben. Der Auftraggeber wird über den geplanten Umfang und die davon betroffenen Systeme informiert.
- Der Zeitraum einer geplanten Wartung innerhalb eines vereinbarten Wartungsfensters geht nicht in die Ermittlung der Ausfallzeiten ein. Überschreitet die Wartung das Wartungsfenster, so ist die Überschreitung als Ausfall zu werten, falls dieser Anteil in die Service- oder bediente Betriebszeit fällt.
- In dringenden Fällen können Emergency Changes (z.B. Sicherheitspatches) kurzfristig durchgeführt werden, falls erforderlich. Diese Changes können vom Auftragnehmer ohne Abstimmung mit dem Auftraggeber durchgeführt werden, wenn die konkrete Gefahrabwendung keine Absprache zulässt. Die Ausfälle bei der Umsetzung der Emergency Changes werden nicht als Ausfallzeit gewertet.

2.6 Updates/Upgrades

Für Upgrades und Updates werden entsprechende Upgrade-/Update-Fenster 3 Monate vor dem Termin angekündigt: Downtime bei Bedarf zwischen Donnerstag 20:00 Uhr und Montag 08:00 Uhr.

2.7 Service Level

Ein Service Level beschreibt die Dienstgüte, die über Zielwerte einer oder mehrerer Kennzahlen definiert werden. Beispiele sind: „99,5% Verfügbarkeit über die Service-Zeit im Monat“ oder „maximale Ausfallzeit von 4 Stunden pro Monat“. Ein Service Level ist damit eine mit einem Zielwert versehene Dienstgüte. Service Levels werden im Service Level Agreement (SLA) definiert.

2.8 Verfügbarkeit des Produktes

(Messung am Ausgang des Rechenzentrums von Komm.ONE)

Dienstgüte		SERVICE LEVEL-KLASSE		
		Standard ++	Standard +	Standard
Betriebszeit	vereinbarte Betriebszeit	24 h x7		
Erreichbarkeit Service Desk	Erreichbarkeit Service Desk	Mo. bis Do. 06:30 bis 18:00 Uhr Fr. 06:30 bis 17:30		
Service-Zeit	Service-Zeit	Mo bis Fr 8 bis 17 Uhr		
Verfügbarkeit während Service-Zeit pro Jahr		99,50 %	99,00 %	98,50 %
Zeitspanne Datenverlust	Maximale Dauer für Datenverlust pro Ausfall	1 h	4 h	24 h

2.9 Störungen, Störungsmeldung

Eine Störung (Incident) eines Produktes liegt vor, wenn die vereinbarten Funktionalitäten und Leistungen nicht in vollem Umfang zur Verfügung stehen. Störungen sind in Prioritäten eingeteilt und gemäß der vorgegebenen Priorität vom Auftragnehmer zu behandeln.

Die Entgegennahme von Störungsmeldungen des Auftraggebers wird innerhalb der Service-Zeit und bedienten Betriebszeit ausschließlich durch den Service Desk des Auftragnehmers abgedeckt. Die aktuellen Eingangskanäle für den Service Desk sind auf der Homepage ersichtlich. Unabhängig vom Eingangskanal werden alle Meldungen in einem Ticketsystem erfasst.

Ist bei der Wiederherstellung eine Mitwirkung des Auftraggebers notwendig, so wird die Ausfallzeit für den Zeitraum der Mitwirkung unterbrochen.

Die Prioritäten von Störungen, deren Auswirkung und die Reaktionszeit des Auftragnehmers sind der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Priorität	Auswirkung	Reaktionszeit
Kritisch (1)	- kritische Geschäftsprozesse des Auftraggebers sind ausgefallen, oder - Sicherheitsvorfälle, die kritisch für Vertraulichkeit bzw. Integrität der Daten sind, oder - komplette Standorte oder komplette Leistungseinheiten sind betroffen.	In der Service-Zeit: 98% innerhalb von max. 15 Minuten nach Störungsmeldung Innerhalb der Service Desk-Zeiten (außerhalb der Service-Zeit): 98% innerhalb von max. 45 Minuten
Hoch (2)	- Geschäftsprozesse des Auftraggebers sind beeinträchtigt.	In der Service-Zeit: 98% innerhalb von max. 30 Minuten nach Störungsmeldung Innerhalb der Service Desk-Zeiten (außerhalb der Service-Zeit): 98% innerhalb von max. 60 Minuten
Mittel (3)	- Geringe Auswirkung auf die Geschäftsprozesse des Auftraggebers, oder - bestimmte Funktionen / Leistungsmerkmale können nur noch eingeschränkt genutzt werden, oder - eine Funktion fällt vollständig aus, die aber für den Tagesbetrieb nur von bedingter Wichtigkeit ist.	In der Service-Zeit: 98% innerhalb von max. 180 Minuten nach Störungsmeldung Innerhalb der Service Desk-Zeiten (außerhalb der Service-Zeit): 98% innerhalb von max. 240 Minuten
Niedrig (4)	- Keine Auswirkung auf die Geschäftsprozesse des Auftraggebers, oder - die Störung schränkt die Nutzbarkeit eines betroffenen Produktes nur geringfügig ein.	98% innerhalb von max. 2 Arbeitstagen nach Störungsmeldung

2.10 Ausfall, Ausfallzeiten

Die Ausfallzeit ist die im SLA vereinbarte maximale Dauer der Nichtverfügbarkeit des Produktes. Eine Abweichung des SLA liegt vor, wenn die maximale Dauer überschritten wird.

Die Ausfallzeit endet, wenn das Monitoring des Auftragnehmers die Wiederherstellung des Produktes festgestellt hat oder wenn bei fehlender Überwachung die Wiederherstellung im Ticketsystem dokumentiert ist, und der Auftraggeber informiert sowie der Service für den Auftraggeber wieder uneingeschränkt nutzbar ist.

Vereinbarte Wartungen gemäß Kap. 2.5 sowie Updates und Upgrades gemäß Kap. 2.6 sind kein Ausfall.

Kommt es unmittelbar nach oder während der Wiederherstellung des Produktes zu weiteren vom Monitoring-System gemessenen kurzen Ausfällen, z.B. durch Nacharbeiten oder Konfigurationsanpassungen, so werden diese Ausfälle nicht als Einzelausfälle gewertet, fließen jedoch in die Gesamtausfallzeit mit ein.

2.10.1 Nicht berücksichtigte Ausfallzeiten

Als nicht zu berücksichtigende Ausfallzeiten gelten:

- Ausfallzeiten, deren Ursache im alleinigen Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen.
- Ausfallzeiten durch vereinbarte Downtimes (Wartungsfenster, Updates, Upgrades, Emergency Changes).
- Ausfälle, die durch höhere Gewalt verursacht werden oder die außerhalb des Einflusses des

Auftragnehmers liegen, insbesondere Naturgewalten, Feuer, Explosionen, Sabotage, Unfälle, Embargos, Aufruhr, innere Unruhen, einschließlich Handlungen örtlicher Regierungen und parlamentarischer Behörden; das Unvermögen Dritter, die Software oder Materialien zu liefern, Störfälle an der Ausrüstung; sowie Arbeitskämpfe jeglicher Art und aus jeglichem Anlass, insbesondere Streiks und Aussperrungen.

Der Auftragnehmer hat den Nachweis zu erbringen, dass einer der vorgenannten Fälle tatsächlich vorgelegen hat.

2.10.2 Statusmeldezeit bei Störungen

Vom Zeitpunkt der Meldung über einen Service-Ausfall bis zur Behebung des Service-Ausfalls unterrichtet der Auftragnehmer den Auftraggeber regelmäßig über den Status der Fehlerbehebung. Je nach Kritikalität des Ausfalls sind die Zeitspannen bis zur ersten Statusmeldung und die Intervalle der anschließenden regelmäßigen Status-Updates in folgender Tabelle aufgeführt.

Priorität	Klasse	Erste Statusmeldung (nach Beginn der Störungsbehebung)	Status-Update
1	Kritisch	30 Minuten	Alle 60 Minuten
2	Hoch	30 Minuten	Alle 2 Stunden
3 + 4	Mittel/Niedrig	60 Minuten	Nach Abschluss des Tickets

Die Statusmeldung erfolgt über die definierten Service-Kanäle. Die Statusmeldezeit gilt während der Service-Zeit.

2.11 Berichterstattung

Die Berichterstattung erfolgt in elektronischer und elektronisch weiter verarbeitbarer Form (z. B. zur automatisierten Generierung von Kennzahlen) und wird im Kundenbereich des Service-Portals des Auftragnehmers abgelegt. Adressat ist der im SLA bzw. im Einzelauftrag benannte Auftraggeber. Der Bericht umfasst die im SLA definierten KPIs, die in [Kapitel 3](#) generell beschrieben sind.

- Service Level Reporting: Der Auftragnehmer erstellt auf Basis jeden SLAs Quartalsberichte über die Erreichung der Service Levels und der Qualität und stellt diese dem Auftraggeber in einem maschinenlesbaren Format zur Verfügung.
- Service Level Review: Auf Wunsch des Auftraggebers findet ein Review statt, um die geleisteten Qualitäten und die Erreichung der Service Levels zu überprüfen und mögliches Verbesserungspotential aufzuzeigen.

3 Kennzahlen zur Messung der Qualität

Nachfolgend werden Kennzahlen für die Bestimmung der Qualität von Produkten beschrieben. Die Kennzahlen unterscheiden sich nach Verfügbarkeit und Qualität von Produkten und der erbrachten Service-Qualität des Auftragnehmers.

Die SLA nutzen ausschließlich die nachfolgend definierten Kennzahlen. Eine Erweiterung der Kennzahlen wird kontinuierlich vorgenommen. Kennzahlen werden teils über bereitgestellte Berichte sowie teils über eigene Auswertemöglichkeiten zur Verfügung gestellt.

3.1 Verfügbarkeit

Ein Produkt gilt als verfügbar, wenn es im vereinbarten Zeitraum fehlerfrei anwendbar ist.

Die Verfügbarkeitsquote ist der prozentuale Anteil der Service-Zeit (abzüglich Wartungszeiten), gemessen und bewertet über einen definierten Messzeitraum (ein Jahr), in der das Produkt zur Verfügung stand.

Die Quote wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\Sigma \text{ Dauer Service-Zeit} - \Sigma \text{ Dauer Wartungszeit} - \Sigma \text{ Dauer Ausfallzeit}}{\Sigma \text{ Dauer Service-Zeit} - \Sigma \text{ Dauer Wartungszeit}} \times 100 = \text{Verfügbarkeit in \%}$$

Der Betrachtungszeitraum muss dabei im SLA spezifiziert werden. Die möglichen Betrachtungszeiträume für die Berechnung der Verfügbarkeiten sind:

Kapitel 2.2 Erreichbarkeit Service Desk

Kapitel 2.3 Service-Zeit

Ist kein **Betrachtungszeitraum** angegeben, so gilt *Kapitel 2.3 Service-Zeit*.

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt durchgängig in der Betriebszeit. Der **Bemessungszeitraum** gibt an, innerhalb welchen Zeitraumes (monatlich, jährlich) die gemessene Verfügbarkeit dargestellt und berichtet wird.

3.2 Ausfallhäufigkeit

Die Ausfallhäufigkeit stellt die Anzahl der Ausfälle je Produkt innerhalb des Betrachtungszeitraumes dar. Ausfall im Sinne dieses Kriteriums bedeutet Nichtverfügbarkeit des Produktes laut der Definition der Ausfallzeit (siehe *Kapitel 2.9*).

3.3 Ausfallzeit

Die Zeitdauer, in der ein Produkt innerhalb des Betrachtungszeitraumes gemäß SLA nicht zur Verfügung steht, ist die Ausfallzeit (siehe [Kapitel 2.9](#)). Die Summe der Ausfallzeiten über den Bemessungszeitraum ist die Gesamtausfallzeit.

3.4 Antwortzeit

Die Antwortzeit gibt die Zeit an, die zwischen einer Systemanfrage und der Systemantwort verstreichen darf. Wichtig ist bei diesem Kriterium, dass neben der Zeit auch die Messpunkte und die Messung genau spezifiziert sein müssen. Die geforderten maximal zulässigen Antwortzeiten, sowie die Spezifikation der Messung sind im jeweiligen SLA zu beschreiben.

Antwortzeiten können sein:

- Dialogantwortzeit

"Dialogantwortzeit" beschreibt die Zeitspanne zwischen der Betätigung der RETURN-Taste am Endgerät und der Anzeige der Systemantwort auf dem Endgerät.

- Transaktionszeit

Eine „Transaktion“ ist eine fest definierte Abfolge von Ein- und Ausgaben in einer Anwendung, die von einer Messsonde an einem Standort des Auftraggebers und/oder einer Messsonde im Rechenzentrum des Auftragnehmers ausgeführt werden.

Antwortzeiten werden durch Messroboter gemessen, die hochautomatisiert und standardisiert wiederholt fest definierte Dialoge oder Transaktionen ausführen und die Antwortzeiten messen und protokollieren.

Die Antwortzeit setzt sich zusammen aus:

- Datenübertragungszeit vom Endgerät zum Einspeisepunkt im Rechenzentrum
- Datenübertragungszeit vom Einspeisepunkt im Rechenzentrum zur Anwendung
- Bearbeitungszeit innerhalb der Anwendung inklusive ihrer Unterprozesse (Datenhaltung, zusätzliche Dienste)
- Datenübertragungszeit von der Anwendung zum Einspeisepunkt im Rechenzentrum
- Datenübertragungszeit vom Einspeisepunkt im Rechenzentrum zum Endgerät.

Die maximale akzeptable Antwortzeit, die Spezifikation der Messung (was genau wird von welchem Punkt ausgemessen) und der erlaubte Prozentsatz von Messpunkten, die die maximale akzeptable Antwortzeit überschreiten dürfen, müssen im jeweiligen SLA detailliert beschrieben sein.

3.5 Erstlösungsquote

Die Kennzahl stellt dar, wie viele Störungen (Incidents)/Service- Anfragen direkt im 1st Level und nicht an eine 2nd Level Bearbeitergruppe weitergeleitet wurden, gelöst/erledigt werden.

Je mehr Incidents/Service Requests im 1st Level Support gelöst bzw. erledigt werden, umso schneller können die Anwender wieder arbeiten, unabhängig davon, ob es sich dabei z.B. um Störungen des Betriebes oder z.B. um Wissensdefizite des Anwenders handelt.

3.6 Anwender-Support

Der Anwender-Support stellt sicher, dass der Anwender in der Bedienung des Verfahrens zeitnah unterstützt wird. Es ist darauf zu achten, dass die Tickets des Tickettyps Anwender-Support in einer vertretbaren Zeit erledigt werden und keine Langläufer entstehen:

- Anzahl aller Anwender-Supporttickets, die in 1 Arbeitstag (AT) gelöst wurden im Verhältnis zu allen Anwender-Supporttickets im Zeitraum.
- Anzahl aller Anwender-Supporttickets, die in 5 AT gelöst wurden im Verhältnis zu allen Anwender-Supporttickets im Zeitraum.

COPYRIGHT

© Copyright 2020 Komm.ONE

Alle Rechte vorbehalten.

Die Weitergabe und Vervielfältigung dieser Dokumentation oder Teilen daraus sind ohne die ausdrückliche Genehmigung durch die Komm.ONE nicht gestattet.

Die Komm.ONE weist darauf hin, dass die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert bzw. ergänzt werden können.

Vertragspartner für gewerbliche Kunden in Baden-Württemberg und alle Kunden außerhalb Baden-Württembergs ist die civillent GmbH, eine Tochtergesellschaft der Komm.ONE.

civillent ist zur Nutzung der Marke Komm.ONE, eine Marke der Komm.ONE AöR, per Lizenz berechtigt.

Komm.ONE

Krailenshaldenstraße 44

70469 Stuttgart

info@komm.one

www.komm.one