

IT Service Level Agreement (SLA) Katalog



der

ECKD GmbH

Versionen des Dokuments

Erstelldatum	01.10.2019
Version 1.0	vom 01.10.2019
Version 1.1	vom 05.01.2023

Inhaltsverzeichnis:

1.	Vorwort	3
2.	Service Definition.....	4
2.1.	Servicebeschreibung	4
2.2.	Leistungsübergabepunkt.....	4
2.3.	Kennzahlen, Service Indikator	4
2.4.	Betriebszeit (BZ).....	5
2.5.	Servicezeit (SVZ).....	5
2.6.	Supportzeit (SPZ)	6
2.7.	Störung (Incident).....	8
2.7.1.	Fehlerklassen im Fall einer Störung.....	8
2.7.2.	Störungsmeldung.....	9
2.7.3.	Reaktionszeit (RZ).....	9
2.7.4.	Lösungszeit (LZ)	9
2.7.5.	Service-Level Incident	10
2.8.	Verfügbarkeit (V).....	11
2.9.	Nicht-Verfügbarkeit (nV).....	12
2.10.	Änderung (Change).....	12
2.11.	Datensicherung und -wiederherstellung (Backup und Recovery)	13
2.12.	Reporting	15
2.13.	Elektronische Archivierung.....	15
3.	Weitere Vereinbarungen.....	15

1. Vorwort

Die ECKD bietet mit dem SLA-Katalog Vereinbarungsmöglichkeiten zwischen Auftraggeber (Kunde) und Auftragnehmer (ECKD) zur Definition der Leistungserbringung eines IT Services.

Die Leistungserbringung wird in einem Vertragswerk definiert, welches sich wie folgt zusammensetzt:

- Rahmenvertrag (= allgemeine vertragliche Regelungen)
- Einzelvereinbarung pro IT Service (Definition der Leistungsparameter)
- SLA Katalog (= vorliegendes Dokument)

Begriff	Erläuterung
IT Service	Ein IT Service basiert auf dem Einsatz der Informationstechnologie und unterstützt die Geschäftsprozesse des Kunden.
IT Service Management System	Eine Art von Software, um Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen, z. B. einfache Frage, angeforderte Unterstützungsleistung, Störung oder Änderungswunsch zu handhaben.
Supportfall	Jegliche Form einer Anfrage innerhalb des vereinbarten Leistungsspektrums, z. B. einfache Frage, angeforderte Unterstützungsleistung, Störung oder Änderungswunsch.
Ticket	Jegliche Form eines Supportfalls, der in die Kategorien Service-Anfrage, Incident, Problem oder Change klassifiziert wird und über das IT Service Management System eingegangen ist.
Incident	Eine ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services bzw. ein Ereignis, das in der Zukunft einen IT-Service beeinträchtigen könnte. Der Incident (Störung) ist nach den Fehlerklassen FK1 - FK4 zu bewerten.
Security-Incident	Als Security Incident zählt jeder absichtlich herbeigeführte oder unbeabsichtigte Vorfall, der zu einer erhöhten Bedrohung der Informationssicherheit führt.
Service-Anfrage	Eine formale Anfrage eines Anwenders - z.B. nach Informationen, Beratung, Zurücksetzen eines Passworts, oder Installation einer Workstation für einen neuen Benutzer.
Change	Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die Services haben könnte.
Problem	Ein Problem ist die Ursache für einen oder mehrere Incidents.

2. Service Definition

2.1. Servicebeschreibung

Jeder von der ECKD gelieferte IT Service wird in seiner Form und Ausprägung in der vertraglichen Grundlage „Einzelvereinbarung“ beschrieben. Dabei werden der Zweck, die enthaltenen und nicht-enthaltenen Leistungen sowie die Einzelparameter definiert.

2.2. Leistungsübergabepunkt

In der Einzelvereinbarung ist jeweils ein Leistungs-Übergabepunkt zu definieren, der als genereller Messpunkt gilt. Für spezifische Kennzahlen können in der Einzelvereinbarung auch andere Messpunkte vereinbart werden.

2.3. Kennzahlen, Service Indikator

Um den Service zu erbringen, sind Basiskennzahlen in der Einzelvereinbarung zu festzuhalten.

Die folgenden Kennzahlen und Werte dienen als Beispiel:

Kennzahl	Wert
Anzahl User	Definition in Einzelvereinbarung
Geschwindigkeit / Bandbreite	Definition in Einzelvereinbarung
Grenzwert	Definition in Einzelvereinbarung
Kennzahlen der virtuellen Maschine	Definition in Einzelvereinbarung

Kennzahl	Wert
Anzahl Incidents	Definition von Störungen in Einzelvereinbarung
Anzahl Service-Anfragen	Definition in Einzelvereinbarung
Service-Anfrage max. durchschnittlicher Wert	Definition in Einzelvereinbarung
Anzahl Changes / Updates	Definition in Einzelvereinbarung
Anzahl Rücksicherungen	Definition in Einzelvereinbarung

2.4. Betriebszeit (BZ)

Die Service-Level-Anforderung „Betriebszeit“ definiert den Zeitraum, in welchem der Auftragnehmer die Funktionalität gemäß vereinbarter Service-Level-Ziele am Leistungsübergabepunkt zur Verfügung stellt, aber nicht zwingend garantiert (zum Beispiel, wenn ein Service nachts nicht abgeschaltet wird, aber keine Personalressourcen für den Service bereitgehalten werden). Ein Störfall wird nur in dem Teil der Betriebszeit bearbeitet, der in die Servicezeit fällt.

Folgende Kategorisierung gilt für alle Einzelvereinbarungen, sofern keine abweichende Regelung in der jeweiligen Einzelvereinbarung vereinbart wird:

Kennzahl	Wert
Betriebszeit	Montag bis Sonntag 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr

Ausgenommen sind Wartungsfenster und Datensicherungszeiten.

2.5. Servicezeit (SVZ)

Die Servicezeit ist die Zeit (Zeitfenster), in der der Auftragnehmer die Funktionalität am Leistungsübergabepunkt gemäß vereinbarter Service-Level-Ziele gewährleistet.

Sofern zur zugesicherten Leistung auch Personaldienstleistungen oder Beratungsdienstleistungen gehören, sind diese ebenfalls als Teil der während der Servicezeiten zu erbringenden Leistungen zu betrachten.

Ausgenommen sind Wartungsfenster und Datensicherungszeiten.

Kennzahl	Supportzeit
Servicezeit Basis	Mo – Do 08:00 Uhr – 16:00 Uhr
	Fr 08:00 Uhr – 15:00 Uhr
Servicezeit Erweitert	Mo – Fr 08:00 Uhr – 18:00 Uhr
Servicezeit Individuell	Nach Vereinbarung

2.6. Supportzeit (SPZ)

Hierbei handelt es sich um Zeiten, zu denen den Anwendern der Support zur Verfügung steht. In der Regel bezieht sich dies auf die Zeiten, in denen der Support (Helpdesk) erreichbar ist.

Die Supportzeit entspricht – sofern nicht anders vereinbart – der Servicezeit.

Der Supportfall ist per E-Mail oder Telefon zu melden. Der Auftragnehmer dokumentiert die Meldung in einem IT Service Management System und sendet dem Einreichenden einen Verweis auf das Ticket.

Die Reaktionszeit (vgl. Ziffer 2.7.3) beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung während der Supportzeit. Geht die Störungsmeldung außerhalb der Supportzeit ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Supportzeit am darauffolgenden Servicetag.

In der jeweiligen Einzelvereinbarung sind die Anwendergruppen zu dokumentieren, die berechtigt sind den Support in Anspruch zu nehmen.

Supportzeit Basis

Anwendergruppe	Supportzeit
Auftraggeber; vom Auftraggeber benannte Service-Verantwortliche*	Mo – Do 08:00 Uhr – 16:00 Uhr Fr 08:00 Uhr – 15:00 Uhr
Anwender des Auftraggebers	Mo – Do 08:00 Uhr – 16:00 Uhr Fr 08:00 Uhr – 15:00 Uhr

Supportzeit Erweitert

Anwendergruppe	Supportzeit
Auftraggeber; vom Auftraggeber benannte Service-Verantwortliche*	Mo – Fr 08:00 Uhr – 18:00 Uhr
Anwender des Auftraggebers	Mo – Fr 08:00 Uhr – 18:00 Uhr

Supportzeit Individuell

Anwendergruppe	Supportzeit
Auftraggeber; vom Auftraggeber benannte Service-Verantwortliche*	Nach Vereinbarung
Anwender des Auftraggebers	Nach Vereinbarung

* Vom Auftraggeber benannte Service-Verantwortliche können z.B. IT-Service-, Support-, Produkt- oder Prozessverantwortliche auf Seiten des Auftraggebers sein.

An Samstagen, Sonntagen, bundeseinheitlichen Feiertagen sowie am 24.12. und 31.12. steht der Support nicht zur Verfügung.

2.7. Störung (Incident)

2.7.1. Fehlerklassen im Fall einer Störung

Eine auftretende Störung (Incident) wird einer Fehlerklasse (Priorität) aufgrund der Auswirkung und Sichtbarkeit zugeordnet. Entsprechend werden die Reaktions- und Lösungszeiten für die Bearbeitung aktiviert. Die folgende Matrix stellt die Fehlerklassen FK1 bis FK4 und Ihre Bedeutung dar.

		Auswirkung der Störung des Services			
		groß	mittel	klein	
		<ul style="list-style-type: none"> - Ein gesamter wesentlicher Service ist nicht benutzbar - Risiko für hohen finanziellen oder Image-Schaden - Risiko für Rechtsverstöße - Gefahr im Verzug (z. B. bei Security Incident) 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Nutzung eines wesentlichen Service ist eingeschränkt - wesentliche Teile bzw. Module sind nicht benutzbar - Wichtige Arbeiten sind stark behindert - Security Incident ohne Gefahr im Verzug bzw. mit mittlerem Risiko 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Nutzung des Service ist eingeschränkt - Nur einige Teile bzw. Module sind nicht benutzbar - Die Arbeit ist zumutbar behindert - Security Incident ohne Gefahr im Verzug bzw. mit geringem Risiko 	
Sichtbarkeit der Störung des Services	groß	<ul style="list-style-type: none"> - Die Anzahl betroffener Nutzer ist groß 50 - 100 % - Imageschaden für Auftraggeber oder Auftragnehmer 	FK1	FK2	FK3
	mittel	<ul style="list-style-type: none"> - Viele Nutzer sind betroffen 15 - 50 % - Ganze Organisationseinheiten sind betroffen 	FK2	FK3	FK4
	klein	<ul style="list-style-type: none"> - Nur einige Nutzer sind betroffen 0 - 15 % 	FK3	FK4	FK4

2.7.2. Störungsmeldung

Störungen können grundsätzlich per E-Mail oder Telefon gemeldet werden. Die Fehlerklasse FK4 dient im Standard der Klassifizierung von Störungen.

Handelt es sich um eine Störung der Fehlerklassen FK3 – FK 1, so ist diese bevorzugt per Telefon zu melden, da eine vollständige Bewertung und die Festlegung der Fehlerklasse in den meisten Fällen erst im direkten Austausch zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber erfolgen kann.

Der Auftragnehmer dokumentiert alle Meldungen im IT Service Management System, sendet dem Melder innerhalb der Reaktionszeit (i. d. R. kurz nach Aufnahme des Tickets) eine E-Mail inkl. Ticketnummer und bestätigt damit den Eingang sowie die Aufnahme der Bearbeitung der Störungsmeldung.

2.7.3. Reaktionszeit (RZ)

Die Service-Level-Anforderung „Reaktionszeit“ (RZ) definiert die Zeit bis zur Bestätigung des Erhalts einer Störungsmeldung und Einleitung der Störungsbehebung durch den Auftragnehmer.

Die Reaktionszeit endet mit Ablauf der Servicezeit und beginnt mit Beginn der Servicezeit am folgenden Servicetag.

Reaktions- und Lösungszeiten werden anhand der Fehlerklassen (FK1 – FK 4) definiert (siehe Fehlerklassen, vgl. Ziffer 2.7.1).

2.7.4. Lösungszeit (LZ)

Die Service-Level-Anforderung „Lösungszeit“ (LZ) definiert den Zeitraum bis zur Wiederherstellung eines vereinbarten IT Service nach vorangegangener Störungsmeldung (Incident). Die Lösungszeit beginnt mit Ablauf der Reaktionszeit in der jeweiligen Fehlerklasse. Die Wiederherstellung erfolgt vereinbarungsgemäß innerhalb der Servicezeit. *Reaktions- und Lösungszeiten werden anhand der Fehlerklassen (FK1 – FK 4) definiert (siehe Fehlerklassen, vgl. Ziffer 2.7.1).*

Sollte die Lösung einer gemeldeten Störung der Fehlerklasse 1 nicht innerhalb der Servicezeit möglich sein, ist die weitere Vorgehensweise und Dringlichkeit der Wiederherstellung des betroffenen IT-Service mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Erfordert eine Behebung des Fehlers eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers und / oder Dritter und kann der Auftraggeber und / oder Dritte diese nicht erbringen, werden laufende Lösungszeiten

bis zur Erbringung der Mitwirkungspflicht unterbrochen und laufen nach Erbringung weiter. Der Auftraggeber ist vom Auftragnehmer auf etwa erforderliche Mitwirkungspflichten unverzüglich hinzuweisen, sobald diese für den Auftragnehmer erkennbar werden. Ungeachtet dessen, wird der Auftragnehmer in seinem Verantwortungsbereich alle möglichen Maßnahmen durchführen, um die Dauer einer Unterbrechung zu minimieren.

Zeiten, in der der Auftragnehmer auf Informationen vom Auftraggeber wartet, ohne die die Funktionsfähigkeit des Dienstes durch den Auftragnehmer nicht wiederhergestellt werden kann, zählen nicht mit zur Lösungszeit.

Hinweis: Die Lösung eines Incidents bezieht sich auf die Wiederherstellung des Dienstes und ist nicht zwingend die Behebung der Ursache! Ist der IT Service abhängig von speziellen Zulieferleistungen Dritter, sind ggf. die vertraglichen Vorgaben dieser zu beachten.

2.7.5. Service-Level Incident

Die folgenden Reaktions- und Lösungszeiten werden zugrunde gelegt:

Fehlerklasse	Reaktionszeit	Lösungszeit*
FK4	maximal 8h	maximal 96h
FK3	maximal 4h	maximal 48h
FK2	maximal 2h	maximal 24h
FK1	maximal 1h	maximal 12h

** Bei einer schwerwiegenderen Störung ist die Lösungszeit ggf. höher, daher ist die zugesicherte Lösungszeit als Maximal-Wert angegeben. Handelt es sich bei der gemeldeten Störung um eine Fehlfunktion der genutzten Software, welche erst durch Anpassung der Programmierung behoben werden kann, so gelten gesonderte Lösungszeiten.*

2.8. Verfügbarkeit (V)

Die Service-Level-Anforderung „Verfügbarkeit“ definiert die Anforderung an die Verfügbarkeit des Dienstes für den Auftraggeber als Anteil am Gesamtjahr bezogen auf die Servicezeit.

Als Verfügbarkeit wird der Prozentsatz angegeben, zu dem der Service verfügbar ist. Sie dokumentiert das Verhältnis aus fehlerbedingter Störung (= Ausfallzeit) und Gesamtlaufzeit des Systems.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle sinnvollen technischen Vorkehrungen zu treffen, damit die Services den geforderten Verfügbarkeitslevel erreichen. Dies bezieht sich auf die in der Einzelvereinbarung spezifizierten Leistungen. Ausgenommen sind Wartungsfenster und mit dem Auftraggeber definierte Sonder-Wartungsarbeiten.

Zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sind so genannte geplante Wartungsfenster abzustimmen, welche der Auftragnehmer zur Durchführung üblicher Wartungstätigkeiten verwenden kann (z. B. Patches, Updates, Datenbankarbeiten etc.). Diese werden bei der Verfügbarkeitsermittlung nicht berücksichtigt. Außerhalb dieses geplanten Wartungsfensters ist der Auftragnehmer berechtigt, für dringend erforderliche Maßnahmen „notwendige Wartungsfenster“ geltend zu machen. Notwendige Wartungsfenster werden in der Regel mindestens 3 Arbeitstage im Voraus mit dem Auftraggeber abgestimmt und vereinbart. Liegt die Ursache für diese notwendigen Wartungsfenster außerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers und waren diese von ihm weder vorhersehbar noch planbar, werden auch diese bei einer Ermittlung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Die Verfügbarkeit lässt sich anhand der Zeit definieren, in der ein System verfügbar ist. Folgende Formel dient als Grundlage für die Berechnung der Verfügbarkeit:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{\Sigma \text{ nutzbare Zeit}}{\Sigma \text{ Servicezeit}} \times 100 = \frac{\Sigma \text{ Servicezeit} - \text{Ausfallzeit}}{\Sigma \text{ Servicezeit}} \times 100$$

Die Verfügbarkeit innerhalb der gewählten Servicezeit beträgt:

Art	Wert
Verfügbarkeit	99 %

Folgende Tabelle zeigt die Verfügbarkeit und die max. Ausfallzeit in Abhängigkeit zum gewählten Service-Level:

Service-Level	Verfügbarkeit und max. Ausfallzeit
Basis 252 T p.a. $\hat{=}$ 1.965,6 h	Verfügbarkeit $\hat{=}$ 1.945,944 h (99 %) Max. Ausfallzeit = 19,656 h (1 %)
Erweitert 252 T p.a. $\hat{=}$ 2.520 h	Verfügbarkeit $\hat{=}$ 2.494,8 h (99 %) Max. Ausfallzeit = 25,2 h (1 %)
Individuell	nach Vereinbarung

Abweichende Verfügbarkeiten aufgrund von Zulieferleistungen sind in der Einzelvereinbarung zu benennen.

2.9. Nicht-Verfügbarkeit (nV)

Unter „Nicht-Verfügbarkeit“ ist der Zeitraum zu verstehen, während der der zugesicherte IT-Service nicht zur Verfügung steht. In diesem Zeitraum können seitens des Auftragnehmers geplante oder ggf. notwendige Wartungsarbeiten, Upgrades und Tests durchgeführt werden.

Art	Wert
Nicht-Verfügbarkeit	Mittwochs 18:00 Uhr bis 24:00

2.10. Änderung (Change)

Änderung oder Erweiterung einer vorhandenen Spezifikation, eines Produkts oder einer Dienstleistung (Service), die eine Freigabe durch den Auftraggeber und Auftragnehmer erfordert.

Eine Änderung (Change) durchläuft folgenden Prozess:

- Anforderung stellen: Auftraggeber
- Prüfung durchführen: Auftragnehmer
- Abstimmung: Auftraggeber und Auftragnehmer
- Beauftragung: Auftraggeber
- Umsetzung: Auftragnehmer
- Abschlussmeldung: Auftragnehmer

In der Einzelvereinbarung sind die berechtigten Personen des Auftraggebers zu benennen, die eine Anforderung stellen und einen entsprechenden Auftrag erteilen dürfen.

Sollte ein Change außerhalb eines Wartungsfensters umgesetzt werden, so ist dies gesondert abzustimmen und zu vereinbaren, die Umsetzung ist kostenpflichtig. Alternativ hierzu können Changes innerhalb der gewählten Servicezeiten nach Abstimmung und Vereinbarung kostenfrei umgesetzt werden.

Die Anzahl von enthaltenen Changes ist in der Einzelvereinbarung zu definieren.

Um eine Prüfung des Changes sicherstellen zu können, ist der Change min. 5 Arbeitstage vor dem geplanten Wartungsfenster anzuzeigen, zu dem die Umsetzung erfolgen soll.

2.11. Datensicherung und -wiederherstellung (Backup und Recovery)

Datensicherung (Backup) bezeichnet die Erstellung einer Kopie der Daten mit der Absicht, diese im Fall eines Datenverlustes durch eine Wiederherstellung (Recovery) aus der Datensicherung (dem Backup) wiederherzustellen.

Die Anzahl von enthaltenen Datenwiederherstellungsvorgängen wird in der Einzelvereinbarung festgelegt.

Die Daten werden sofern nicht anders vereinbart, außerhalb der vereinbarten Servicezeit gesichert. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, die Datensicherung zusätzlich an einem Remote Standort auszulagern. Die Übertragung und Speicherung der gesicherten Daten erfolgt verschlüsselt.

Wie wird gesichert?

Backup Klasse	Aufbewahrungszeit	Intervall	Anzahl Wiederherstellungspunkte
Backup Basis	30 Tage	Täglich	30
Backup Erweitert	60 Tage	Täglich	60
Backup Plus	365 Tage	Täglich Monatlich ¹	30 12
Backup Premium	10 Jahre	Täglich Monatlich ¹ Jährlich ²	30 12 10

¹ Im Intervall Monatlich wird am letzten Samstag oder Sonntag eines Monats eine Vollsicherung erzeugt und für die vereinbarte Aufbewahrungszeit aufbewahrt.

² Im Intervall Jährlich wird am letzten Samstag oder Sonntag eines Jahres eine Jahressicherung erzeugt und für die vereinbarte Aufbewahrungszeit aufbewahrt.

Die Wiederherstellungszeit ist abhängig vom Umfang der wiederherzustellenden Daten. Im Regelfall beträgt die Wiederherstellungszeit max. 8h innerhalb der Servicezeit.

Anforderung stellen: Auftraggeber
Prüfung durchführen: Auftragnehmer
Abstimmung: Auftraggeber und Auftragnehmer
Beauftragung: Auftraggeber
Umsetzung: Auftragnehmer
Abschlussmeldung: Auftragnehmer

In der Einzelvereinbarung sind die berechtigten Personen des Auftraggebers zu vermerken, die eine Anforderung stellen und einen entsprechenden Auftrag erteilen dürfen.

2.12. Reporting

Der Auftragnehmer erfasst alle den IT Service betreffenden Anforderungen /- bzw. Supportfall in seinem IT Service Management System. In der Einzelvereinbarung ist das Reporting ggf. zu definieren.

2.13. Elektronische Archivierung

Für die „Elektronische Archivierung“ werden in der Regel spezielle Archivsysteme eingesetzt. „Rechtssichere Archivierung“ bezeichnet weiterhin die Langzeitarchivierung aufgrund externer Auflagen (z. B. GoBD).

Für die Bereitstellung von Archivierungsleistungen ist zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer ein Konzept zu erarbeiten und in der Einzelvereinbarung festzuhalten.

3. Weitere Vereinbarungen

Individuelle Regelungen, auch aufgrund von Zulieferleistungen Dritter, sind gesondert in den Einzelvereinbarungen zu vereinbaren.