

Lernfeld 06 Lernsituation 6.1	Service Level Agreements (SLA) Auszug FTC Module: Silber, Gold, Platin		
Name:	Datum:	Klasse:	Seite 1/7

AUSZUG SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)

PRÄAMBEL

Die **Future Technology Consulting GmbH (FTC)** unterstützt den Kunden beim Betrieb seiner IT-Infrastruktur, Die wesentlichen Bestandteile dieses Services sind:

- **Service Desk:** zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact)
- **Infrastructure Monitoring:** Aktive und kontinuierliche Komponenten-Überwachung zur Erkennung von Fehlfunktionen und Ausfällen
- **Incident- und Problem-Management:** Hilfe im Störfall (Hardware-Austausch-Service über gesonderten FTC-Service)
- **Change-Management:** Durchführung von Changes auf Kundenanforderungen – je nach Preismodell
- **Reporting**

Der zugeordnete Service Level Manager stellt die Einhaltung der vereinbarten SLAs sicher, liefert die vereinbarten Reports, führt die Service Reviews durch und stellt gemeinsam mit dem Kunden die Weiterentwicklung und Optimierung sicher. [...]

1 DEFINITIONEN

1.1 Service Level sind die verschiedenen, auf Grundlage des vorliegenden SLA definierten Dienstleistungsstufen, die die FTC ihren Kunden je nach Gegenstand der jeweiligen Bestellung erbringt. Unter diesem SLA werden folgende, aufsteigend genannte Service Level zur Verfügung gestellt: **Silber, Gold, Platin**. Der Umfang der einzelnen Service Level ergibt sich aus den folgenden Bestimmungen.

1.2 Betriebszeit ist die Zeit, in der das FTC Rechenzentrum – im Rahmen der in diesem SLA vereinbarten Verfügbarkeit – in Betrieb sind. Betriebszeit im FTC Rechenzentrum ist 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr für alle Module.

1.3 Servicezeit ist die Zeit, während der bei FTC regulär Kundenanfragen bearbeitet werden. Die jeweils aktuellen Geschäftszeiten können dem Kunden-Login (erreichbar über www.ftcgbh.de/login) entnommen werden. Uhrzeiten sind in Mitteleuropäischer Zeit (MEZ) angegeben. Darüber hinaus werden Kundenanfragen lediglich angenommen und bearbeitet, soweit es sich aus diesem SLA ergibt.

1.4 Wartungszeit ist die Zeit, in der Wartungsarbeiten im Rechenzentrum durchgeführt werden, die die Antwortzeiten der FTC Dienste beeinflussen können.

1.5 Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Eingang der Störungsmeldung des Kunden und erster Kontaktaufnahme durch FTC in der die Störungsmeldung betreffenden Angelegenheit. Kontaktaufnahme ist dabei neben einem Telefonanruf auch das Kontaktieren per E-Mail, wenn FTC den Kunden telefonisch nicht erreichen konnte oder ein Kontaktieren per Telefon nicht gewünscht war.

1.6 Verfügbarkeit ist die in Prozent von Hundert angegebene Kennzahl, mit der die Qualität der Leistungskomponenten der FTC angegeben wird. Die in diesem SLA vereinbarten Zielverfügbarkeiten beziehen sich auf das Monatsmittel, ein Monat wird mit 30 Tagen Betriebszeit berechnet. Die Bewertung erfolgt jeweils über den letzten Kalendermonat, dessen Ausfallzeiten in die Berechnung einbezogen werden. In dem Kalendermonat, in den die Bestellung des von diesem SLA umfassten Servers fällt, finden Ausfallzeiten, die vor dem Bestellzeitpunkt lagen, keine Beachtung bei der Berechnung der Verfügbarkeit.



MODUL 1: SILBER – INCIDENTS UND SERVICE-REQUEST

Servicezeit: Modul 1 SILBER

8:00 Uhr – 17:00 Uhr (Montag bis Freitag MEZ bzw. MESZ ohne Berliner Feiertage und ohne 24.12. und 31.12.)

Service Desk	Annahmezeit: Telefonannahme sofort innerhalb der vereinbarten Servicezeit Reaktion auf E-Mails innerhalb von 60 Minuten innerhalb der Servicezeit	
	Reaktionszeiten (Incidents)	
Prioritätsstufe	Reaktionszeit	Beschreibung
Priorität 1 „Emergency“ Nicht enthalten im Modul „Silber“	30 Minuten telefonisch/remote innerhalb der Servicezeit	Wesentliche Teile der IT-Infrastruktur sind funktionsuntüchtig. Eine Vielzahl von Usern bzw. Standorten ist betroffen und ein Workaround ¹ ist nicht verfügbar oder aus zwingenden Gründen nicht anwendbar.
Priorität 2 „High“	1 Stunde telefonisch/remote innerhalb der Servicezeit	Eine wesentliche Einschränkung der Grundfunktionalitäten der Infrastruktur ist gegeben und ein Workaround steht nicht zur Verfügung. Es sind einzelne Bereiche oder Standorte betroffen.
Priorität 3 „Medium“	4 Stunden, 8:00 Uhr – 17:00 Uhr (Montag bis Freitag ohne bundes einheitliche Feiertage)	Eine Einschränkung der Performance ist gegeben bzw. ein inkonsistentes Verhalten von Komponenten. Es sind einzelne User betroffen, aber keine wichtigen Grundfunktionalitäten. Die Funktion ist durch einen Workaround gewährleistet, mit geringen funktionalen Nachteilen für den Kunden.
Priorität 4 „Low“	24h; 8:00 Uhr – 17:00 Uhr (Montag bis Freitag ohne bundes einheitliche Feiertage)	Die Funktion ist durch einen Workaround gewährleistet, ohne funktionale und finanzielle Nachteile für den Kunden
<p><u>Reaktionszeit</u> = maximale Zeit bis zum Beginn der qualifizierten Störungsbearbeitung. Sie beginnt nach der Erstellung des Tickets.</p> <p>Die Priorität 1 „Emergency“ kann nur für redundant² ausgelegte Systeme verwendet werden und ist auf Incidents beschränkt, bei denen die Redundanz-Funktionalität versagt bzw. alle für die Redundanz vorgehaltenen Systeme nicht zur Verfügung stehen. (Priorität 1 ist standardmäßig im Preismodul Silber nicht enthalten)</p> <p>Die FTC GmbH übernimmt bei Ticket-Eröffnung die Prioritätseinstufung des Kunden. Eine Anpassung ist möglich, wenn diese offensichtlich nicht korrekt ist bzw. ein Workaround gefunden und implementiert ist.</p>		



Realisierungszeiten (Changes und Service Requests)	
Service Request	75 % der beantragten Service Requests werden bis zum Ende des nächsten Arbeitstags durchgeführt, sofern die Bearbeitungszeit unter einer Stunde liegt. Für umfangreichere Service Requests können keine Realisierungszeiten zugesagt werden.
Vordefinierte Standard Changes (Einzelchanges)	70 % der beantragten Changes werden bis zum Ende des nächsten Arbeitstags durchgeführt.
Emergency Change (nur Standard Changes, Aufwand maximal 60 Min) Nicht enthalten im Modul „Silber“	Durchführung innerhalb von 4 Stunden
Normal Changes (Aufwand bis 2 Stunden)	80% der beantragten Changes werden innerhalb von 3 Arbeitstagen durchgeführt.
Normal Changes (Aufwand größer als 2 Stunden)	80% der beantragten Changes werden innerhalb von 5 Arbeitstagen durchgeführt.
Major Changes	Nicht enthalten – zusätzliche Vereinbarung notwendig, externe Rechnung

PREISMODUL SILBER: BASISPREIS: 150 € MONATLICH

Für weitere Serviceleistungen (Emergency Change und Major Changes) fallen zusätzliche Gebühren an, die im SLA gesondert aufgeführt werden). Dabei werden pro angefangene Technikerstunde 75 € netto berechnet.



MODUL 2: GOLD: INCIDENTS UND SERVICE-REQUEST

Modul 2: Gold
8:00 Uhr – 20:00 Uhr (Montag bis Freitag MEZ bzw. MESZ ohne Berliner Feiertage und ohne 24.12. und 31.12.)

Service Desk	Annahmezeit: Telefonannahme sofort <u>innerhalb der vereinbarten Servicezeit</u> Reaktion auf E-Mails innerhalb von 60 Minuten innerhalb der Servicezeit	
	Reaktionszeiten (Incidents)	
Prioritätsstufe	Reaktionszeit	Beschreibung
Priorität 1 „Emergency“	30 Minuten telefonisch/remote innerhalb der Servicezeit	Wesentliche Teile der IT-Infrastruktur sind funktionsuntüchtig. Eine Vielzahl von Usern bzw. Standorten ist betroffen und ein Workaround ¹ ist nicht verfügbar oder aus zwingenden Gründen nicht anwendbar.
Priorität 2 „High“	1 Stunde telefonisch/remote innerhalb der Servicezeit	Eine wesentliche Einschränkung der Grundfunktionalitäten der Infrastruktur ist gegeben und ein Workaround steht nicht zur Verfügung. Es sind einzelne Bereiche oder Standorte betroffen.
Priorität 3 „Medium“	4 Stunden, 8:00 Uhr – 17.00 Uhr (Montag bis Freitag ohne bundes-einheitliche Feiertage)	Eine Einschränkung der Performance ist gegeben bzw. ein inkonsistentes Verhalten von Komponenten. Es sind einzelne User betroffen, aber keine wichtigen Grundfunktionalitäten. Die Funktion ist durch einen Workaround gewährleistet, mit geringen funktionalen Nachteilen für den Kunden.
Priorität 4 „Low“	24h; 8:00 Uhr – 17:00 Uhr (Montag bis Freitag ohne bundes-einheitliche Feiertage)	Die Funktion ist durch einen Workaround gewährleistet, ohne funktionale und finanzielle Nachteile für den Kunden
Reaktionszeit = maximale Zeit bis zum Beginn der qualifizierten Störungsbearbeitung. Sie beginnt nach der Erstellung des Tickets. Die Priorität 1 „Emergency“ kann nur für redundant ² ausgelegte Systeme verwendet werden und ist auf Incidents beschränkt, bei denen die Redundanz-Funktionalität versagt bzw. alle für die Redundanz vorgehaltenen Systeme nicht zur Verfügung stehen. Die FTC GmbH übernimmt bei Ticket-Eröffnung die Prioritätseinstufung des Kunden. Eine Anpassung ist möglich, wenn diese offensichtlich nicht korrekt ist bzw. ein Workaround gefunden und implementiert ist.		

Realisierungszeiten (Changes und Service Requests)	
Service Request	85 % der beantragten Service Requests werden bis zum Ende des nächsten Arbeitstags durchgeführt, sofern die Bearbeitungszeit unter einer Stunde liegt. Für umfangreichere Service Requests können keine Realisierungszeiten zugesagt werden.
Vordefinierte Standard Changes (Einzelchanges)	85 % der beantragten Changes werden bis zum Ende des nächsten Arbeitstags durchgeführt.
Emergency Change (nur Standard Changes, Aufwand maximal 60 Min)	Durchführung innerhalb von 4 Stunden
Normal Changes (Aufwand bis 2 Stunden)	85% der beantragten Changes werden innerhalb von 3 Arbeitstagen durchgeführt.
Normal Changes (Aufwand größer als 2 Stunden)	85% der beantragten Changes werden innerhalb von 5 Arbeitstagen durchgeführt.
Major Changes	Dürfen nicht mehr als 5 Arbeitstage in Anspruch nehmen, größere Aufwendungen werden extra abgerechnet.

PREISMODUL GOLD: BASISPREIS: 350 € MONATLICH

Für weitere Serviceleistungen (Major Changes) fallen zusätzliche Gebühren an, die im SLA gesondert aufgeführt werden). Dabei werden pro angefangene Technikerstunde 75 € netto berechnet.



MODUL 3: PLATIN: INCIDENTS UND SERVICE-REQUEST

Modul 3: Platin

24 x 7 mit Servicezeit von 0:00 Uhr – 24.00 Uhr

Service Desk	Annahmezeit: Telefonannahme sofort innerhalb der vereinbarten Servicezeit Reaktion auf E-Mails innerhalb von 60 Minuten innerhalb der Servicezeit
---------------------	---

Reaktionszeiten (Incidents)

Prioritätsstufe	Reaktionszeit	Beschreibung
Priorität 1 „Emergency“	30 Minuten telefonisch/remote innerhalb der Servicezeit	Wesentliche Teile der IT-Infrastruktur sind funktionsuntüchtig. Eine Vielzahl von Usern bzw. Standorten ist betroffen und ein Workaround ¹ ist nicht verfügbar oder aus zwingenden Gründen nicht anwendbar.
Priorität 2 „High“	1 Stunde telefonisch/remote innerhalb der Servicezeit	Eine wesentliche Einschränkung der Grundfunktionalitäten der Infrastruktur ist gegeben und ein Workaround steht nicht zur Verfügung. Es sind einzelne Bereiche oder Standorte betroffen.
Priorität 3 „Medium“	4 Stunden, 8:00 Uhr – 17.00 Uhr (Montag bis Freitag ohne bundes-einheitliche Feiertage)	Eine Einschränkung der Performance ist gegeben bzw. ein inkonsistentes Verhalten von Komponenten. Es sind einzelne User betroffen, aber keine wichtigen Grundfunktionalitäten. Die Funktion ist durch einen Workaround gewährleistet, mit geringen funktionalen Nachteilen für den Kunden.
Priorität 4 „Low“	24h; 8:00 Uhr – 17:00 Uhr (Montag bis Freitag ohne bundes-einheitliche Feiertage)	Die Funktion ist durch einen Workaround gewährleistet, ohne funktionale und finanzielle Nachteile für den Kunden

Reaktionszeit = maximale Zeit bis zum Beginn der qualifizierten Störungsbearbeitung.

Sie beginnt nach der Erstellung des Tickets.

Die Priorität 1 „Emergency“ kann nur für redundant² ausgelegte Systeme verwendet werden und ist auf Incidents beschränkt, bei denen die Redundanz-Funktionalität versagt bzw. alle für die Redundanz vorgehaltenen Systeme nicht zur Verfügung stehen

Die FTC GmbH übernimmt bei Ticket-Eröffnung die Prioritätseinstufung des Kunden. Eine Anpassung ist möglich, wenn diese offensichtlich nicht korrekt ist bzw. ein Workaround gefunden und implementiert ist.



Realisierungszeiten (Changes und Service Requests)	
Service Request	100 % der beantragten Service Requests werden bis zum Ende des Arbeitstags durch-geführt, so-fern die Bearbeitungszeit unter einer Stunde liegt. Für umfangreichere Service Requests wer-den Realisierungszeiten zum Ende des nächsten Arbeitstages zugesagt.
Vordefinierte Standard Changes (Einzelchanges)	90 % der beantragten Changes werden bis zum Ende des nächsten Arbeitstags durchgeführt.
Emergency Change (nur Standard Changes, Auf-wand maximal 60 Min	Durchführung innerhalb von 4 Stunden
Normal Changes (Aufwand bis 2 Stunden)	95% der beantragten Changes werden innerhalb von 3 Arbeitstagen durchgeführt.
Normal Changes (Aufwand größer als 2 Stunden)	95% der beantragten Changes werden innerhalb von 5 Arbeitstagen durchgeführt.
Major Changes	Dürfen nicht mehr als 10 Arbeitstage in Anspruch nehmen, größere Aufwendungen werden extra abgerechnet.

PREISMODUL PLATIN: BASISPREIS: 550 € MONATLICH

Für weitere Serviceleistungen (Major Changes) fallen zusätzliche Gebühren an, die im SLA gesondert aufge-führt werden). Dabei werden pro angefangene Technikerstunde 75 € netto berechnet.

