Anlage 3

kommunal:bit

Standard Service Level Agreement

- Services
- Störungsmanagement / UHD

Version:	1.2
Servicenummer:	1
Mindestlaufzeit:	

Servicegeber:

KommunalBIT AöR

Kaiserstr. 30
90763 Fürth

www.kommunalbit.de
info@kommunalbit.de

Tel.: 0911 / 21 777 0
Fax: 0911 / 21 777 100

Änderungsreferenz

Version	Art der Änderung	Datum
0.1	Entwurf	02.10.2014
0.2	Erweitert	10.10.2014
0.3	Erweitert / Endfassung als Erg. der Arbeitsgruppe AG3-SLA vom 16.10.2014 / Layout überarbeitet	22.10.2014
0.4	Änderung Auftraggeber/-nehmer in Servicenehmer/-geber Aufnahme Erstlösungsrate als Entwurf	07.11.2014
0.5	Erstlösungsrate übernommen und als Endfassung in der Sitzung vom 13.11.2014 übernommen, Übertragungsfehler: Überschrift Pkt 1.4 Originalüberschrift angepasst	13.11.2014 02.12.2014
0.6	Aufnahme der Termine für Wartungsarbeiten 2015 und Korrektur fehlerhafte Zeitberechnung UHD; bed. Betrieb (2015,2016)	08.12.2014
1.0	Einheitliche Versionierung – keine inhaltlichen Änderungen	13.03.2015
1.1	Ergänzen der in der StraG Sitzung vom 15.10.2015 vereinbarten Erstlösungsquote in Kapitel 5.3 Erstlösungsquote – vereinbarter Servicelevel und im Berechnungsverfahren	16.10.2015
1.2	Aktualisierung Kapitel 6.4: Termine Wartungsarbeiten 2016 in Tabelle 6 und Verfügbarkeitstabellen bedienter Betrieb / UHD Meldezeiten 2016/2017 in Tabelle 7	14.01.2016

1. Service Level Agreement

1.1. Ziel des Dokuments

Diese Standard Service Level Agreement (SLA) beschreibt die Services, die Rahmenbedingungen zu denen die Services erbracht werden und die Qualitätsvorgaben (Service Level), an der die Services gemessen werden.

1.2. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement unterliegt den Bestimmungen der Satzung für das gemeinsame Kommunalunternehmen KommunalBIT „Kommunaler Betrieb für Informationstechnik, Anstalt des öffentlichen Rechts“ , im nachfolgenden Servicegeber genannt.

Auftraggeber sind die Städte Erlangen, Fürth und Schwabach, im nachfolgenden Servicenehmer genannt.

Dieses Standard Service Level Agreement gilt nicht im Fall

- eines Notfalls
- einer Krise
- einer Katastrophe
- geplanter betriebsbedingter Ereignisse (wie z.B. Personalversammlung)

Maßgebend für die Definition „Notfall, Krise, Katastrophe“ ist der BSI-Standard 100-4, Version 1.0 (Notfallmanagement) des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik.

1.3. Ansprechpartner in der IT-Organisation

Für alle Belange dieses SLAs steht Ihnen der Kundenmanager als Ansprechpartner zur Verfügung. Dieser ist für die Änderungen des Service Level Agreements zuständig. Dies gilt auch für die Leistungsbeschreibungen und ggf. für einzelne Kunden notwendige Leistungsscheine.

Der Kundenmanager überwacht die Service Levels und stellt die vereinbarten Reports zu den Service Levels zur Verfügung.

Die dafür zur Verfügung stehenden Kontaktdaten sind im Anhang aufgeführt.

1.4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Servicenehmer gewährt den Mitarbeitern des Servicegebers bei deren Arbeiten jede erforderliche und zumutbare Unterstützung. Zu dieser Unterstützung zählt u. a., dass der Servicenehmer

- sicherstellt, dass qualifizierte Ansprechpartner innerhalb des Servicenehmers unterstützend zur Verfügung stehen
- dafür sorgt, dass den vom Servicegeber eingesetzten Mitarbeitern zu den vereinbarten „bedienten Betriebszeiten“ freier Zugang zu dem jeweiligen Rechner und der Software gewährt wird, dies schließt auch einen Fernwartungszugang mit ein.
- den Mitarbeitern des Servicenehmers rechtzeitig die für ihre Tätigkeiten notwendigen Informationen zur Verfügung stellt
- den Mitarbeitern des Servicenehmers, soweit dieses zur Erfüllung des SLAs notwendig ist, ausreichende und zweckmäßige Arbeitsräume einschließlich Arbeitsmittel zur Verfügung stellt. Dies gilt im angewandten Sinne auch für die Remote-Unterstützung (Fernwartung).
- Ansprechpartner für Rückfragen zu fachlichen Aspekten bereitstellt

- bei auftretenden Störungen oder Problemen die rechtzeitige Übermittlung der detaillierten Fehlermeldungen sicherstellt
- aktiv mitarbeitet bei der Fehlereingrenzung bzw. Fehleranalyse bei Fehlern
- die Prüfung und Abnahme der vom Servicegeber zur Verfügung gestellten Lösungsvorschläge inklusive der zeitnahen Durchführung der Abnahme koordiniert und durchführt
- die Abnahme der jeweiligen Lösungsvorschläge vornimmt. Sofern nicht anderweitig geregelt, gilt die Abnahme als erteilt, wenn nicht binnen fünf Arbeitstagen (Montag bis Freitag) nach Abnahmeaufforderung durch den Servicegeber schriftlich die Abnahme behindernde Gründe dem Servicegeber vorliegen
- den Kundenmanager über zukünftige Veränderung bzgl. des Service Level Agreements mitteilt.

1.5. Beschreibung der Leistungen

Die vom Servicegeber gelieferten Leistungen können in zwei Servicearten unterschieden werden:

- **Services**

  Sie bestehen aus Services des Leistungs- und Entgeltverzeichnisses, bzw. Kombinationen daraus. Diese unterliegen entweder diesem Standard Service Level Agreement oder speziellen SLAs oder / und kundenspezifischen Leistungsscheinen, in denen die Services beschrieben und geänderte Service Level gegenüber dem Standard vereinbart sind. *(siehe Anhang Abb. „Vereinbarungshierarchie“)* Die Einzelregelung gilt vor der Standardregelung.)

- **Störungsmanagement / UserHelpDesk (UHD)**

  zur schnellstmöglichen Wiederherstellung der vereinbarten Serviceleistung. Dazu zählen insbesondere die vom Anwender über den User Help Desk (UHD) gemeldeten Ereignisse. Der UHD fungiert dabei als einheitliche zentrale Störungsannahme für die vom Servicegeber bereitgestellten Services. Die Mitarbeiter im UHD nehmen als zentraler Ansprechpartner alle technischen Störungsmeldungen entgegen und beantworten diese nach Möglichkeit direkt. Für weitergehende Störungsmeldungen oder zusätzliche Informationen wird die Meldung an die zuständigen internen Servicebereitsteller weitergeleitet.

1.6. Definition und allgemeine Beschreibungen

Störung

Bei einer Störung wird die vereinbarte Serviceleistung nicht erbracht. Der Service kann nicht oder nur bedingt abgerufen werden.

Zeiten „bedienter Betrieb“

Der Zeitraum, in dem der Service erbracht wird (siehe Tabelle 5 – *„Standard-Servicezeiten“*).

Unterbrechungszeitraum

Der Zeitraum zwischen der Feststellung der Unterbrechung und der Wiederherstellung der Servicebereitschaft.

Verfügbarkeit

Der Zeitraum, in dem der Service erbracht wird. Die Verfügbarkeit wird auf Basis der Zeiten des „bedienten Betriebes“ berechnet. Vereinbarte Wartungsfenster und Zeiten für die Sicherung/Rücksicherung bleiben unberücksichtigt und gehen nicht in die Berechnungen der Verfügbarkeit mit ein.

Service Level
Die vereinbarte Serviceerbringungsqualität.

User Help Desk (UHD)

Zentrale Anlaufstelle für die Meldung von Störungen zu den vom Servicegeber bereitgestellten Services.

Kundenmanagement (KM)

Zentrale Anlaufstelle (für die IT-Koordination des Auftraggebers) für

- Meldung von Vorfällen wie Lob, Anliegen und Fragen die nicht unmittelbar mit Störungen in Zusammenhang stehen zu adressieren
- alle Fragen im Zusammenhang mit Aufträgen / Service-Requests

Priorität

Die Priorität bestimmt sich aus der Auswirkung und der Dringlichkeit einer Störung. Die Auswirkung beschreibt die Folgen, die sich aus einer Störung für die Geschäftsprozesse des Auftraggebers ergeben. Die Dringlichkeit beschreibt den Grad der Notwendigkeit den Service wieder herzustellen.

1.7. Wartung

Notwendige Wartungsarbeiten (Updates, Patches, Datensicherung, u. ä.) an zentralen Systemen werden in der Regel außerhalb der Zeiten des „bedienten Betriebes" durchgeführt. Ausnahmen von dieser Regelung können zwischen dem Servicebereitsteller und den Verfahrensbetreuern des Servicenehmers abgestimmt werden.
Über Notfall-Wartungsarbeiten innerhalb der Zeiten des „bedienten Betriebes" (Sicherheitsmaßnahmen o.ä.) wird sowohl schriftlich (per Mail) als auch mündlich informiert.

Wartungsplan

Wartungsarbeiten werden in einem Wartungsplan angezeigt. Dieser wird jährlich geplant und kommuniziert.

- eine Basisplanung 1x jährlich

Wartungsarbeiten erfolgen geplant an einem Mittwoch pro Monat ab 17:00 Uhr. Sie gehen nicht in die Berechnungen der Verfügbarkeit ein.

1.8. Bewertung der Qualität

Für die Bewertung der gelieferten Qualität der Service Level werden drei Statusklassen des Erfüllungsgrades festgelegt, deren Bedeutung im Folgenden definiert wird:

- Status Grün entspricht der vollständigen Erfüllung des vereinbarten Service Level.
- Status Gelb entspricht einer akzeptablen Service Level-Erfüllung.
- Status [redacted] entspricht einer ungenügenden Service Level-Erfüllung.

Hinweis: siehe Tabelle 7 – „Verfügbarkeitstabelle in Stunden"

1.9. Qualitätssicherung

Sämtliche Komponenten des zentralen Systembetriebes zur Serviceerbringung werden in einer Sicherheitsumgebung untergebracht. Server- Speicher- und Netzkomponenten sind dabei redundant auf 2 Rechenzentren verteilt um die Bereitstellung der Services auch bei Ausfall eines kompletten Rechenzentrums aufrecht halten zu können. Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung und Ersatzstrom bieten Schutz bei Leistungsschwankungen/-ausfällen bei dem Stromversorger. Zugangsschutz- und Rauchgasmeldeanlagen alarmieren im Ernstfall.

2. Services

2.1. Beschreibung

Die detaillierte Beschreibung eines gelieferten Service ist aus der Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Leistungen, die über das Standard SLA hinausgehen, können in speziellen SLAs oder / und kundenspezifischen Leistungsscheinen beschrieben werden.

3. Störungsmanagement / User Help Desk (UHD)

Das Störungsmanagement / UHD umfasst die Entgegennahme von Störungen.

per	Über	Meldezeiten *(Stand 10/2014)*	Bemerkungen
Telefon	0911 21 777 111	*siehe Tabelle 5 „UHD Meldezeiten"*	Erreichbarkeit an Arbeitstagen
Telefon	0911 21 777 111	24 Stunden pro Tag	Außerhalb der Meldezeiten: bitte Ansage abwarten und dann auf den Anrufbeantworter sprechen.
Email	hotline@ kommunalbit.de	24 Stunden pro Tag	
Website	http://svwrz0itsm002/otwg	24 Stunden pro Tag	Menü IT-Unterstützung, Neue Störungsmeldung

Tabelle 1: „UHD Meldewege"

Die Meldewege sind wie folgt:

Kommunikationskanal „Telefon":

Die UHD Telefonnummer wird sowohl vom Servicenehmer als auch vom Servicegeber zur internen und externen Kommunikation bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Incidents genutzt.
Hierbei wird das Personal des Servicegebers durch ein automatisches Anrufverteilersystem (Automatic Call Distribution ACD) unterstützt. Die eingehenden Anrufe werden in geeigneter Form auf die verfügbaren Mitarbeiter verteilt. Ziel ist es die richtige Zahl an qualifizierten Mitarbeitern zur benötigten Zeit zur Verfügung zu stellen um Störungsmeldungen effizient entgegen nehmen zu können.

Abhängigkeiten des Kommunikationskanals „Telefon":

Die Kommunikation per Telefon ist abhängig vom Posthauptanschluss, des zentralen TK-Services (OpenScapeVoice) und des „automatischen Anrufverteilersystems (ACD)".

Fällt der Kommunikationskanal Telefon aus, so sind die anderen Kommunikationskanäle zu nutzen.

Kommunikationskanal „Email":

Neben dem Kommunikationskanal Telefon steht dem Servicenehmer die Korrespondenz per Email zur Verfügung.

Die Email Adresse wird zum netzinternen und netzexternen Empfangen von Incidents genutzt.

Der Servicegeber sorgt für ausreichende Kapazität hinsichtlich der Postfachgröße.

Der Kommunikationskanal Email steht nicht dediziert für den Servicenehmer zur Verfügung, sondern wird von weiteren Kunden des Servicegebers genutzt.

Abhängigkeiten des Kommunikationskanals „Email":

Die Kommunikation per Email ist abhängig vom Email-Service. Dieser ist in einer eigenen Leistungsbeschreibung definiert.

Fällt der Email-Service aus, so sind die anderen Kommunikationskanäle zu nutzen.

Kommunikationskanal „Website":

Neben dem Kommunikationskanal Telefon und Email steht den Servicenehmer die Korrespondenz per Website zur Verfügung.

Die Website wird zum Erfassen von Störungen genutzt.

Der Kommunikationskanal Website steht nicht dediziert für den Servicenehmer zur Verfügung, sondern wird von weiteren Kunden des Servicegebers genutzt.

Abhängigkeiten des Kommunikationskanals „Website":

Die Kommunikation per Website ist abhängig vom Ticketsystem-Service. Möglich ist diese Art der Störungserfassung für alle Benutzer des Servicenehmers mit Anmeldekennung am zentralen Verzeichnisdienst die sich im internen LAN befinden.

Fällt der Ticketsystem-Service aus, so sind die anderen Kommunikationskanäle zu nutzen.

3.1. Proaktives Informationsmanagement

Der Servicegeber betreibt ein Überwachungssystem. Bei Störungen werden die Nutzer proaktiv über eine Meldung am Bildschirm (Opsi-Meldung) oder über ihre Systemadministratoren informiert. Über den Fortgang der Arbeiten im Störungsfall der Priorität 1 wird in regelmäßigen Abständen informiert.

Ebenfalls werden Wartungsfenster vorgängig angekündigt.

4. Serviceerbringungspunkt

Der Serviceerbringungspunkt ist abhängig von der Art des Serviceabrufes.

4.1. Serviceabruf über das Weitverkehrsnetz

Der Serviceerbringungspunkt ist der Übergaberouter des Servicenehmers.

4.2. Serviceabruf über das Internet

Die Serviceerbringungspunkt ist der Internetzugangsrouter des Servicegebers.

5. Service Level

5.1. Verfügbarkeit

Für die Verfügbarkeit der Services wird folgender Service Level vereinbart:

Tabelle 2 - Service Level der Verfügbarkeit - Services

	Service
Service Level-Typ	Verfügbarkeit
Vereinbarter Servicelevel	97,5 % (siehe Tabelle 7)
maximale Ausfalldauer pro Ausfall	
Berechnungsbasis	Zeiten des bedienten Betriebs
Betrachtungszeitraum	quartalsbezogen
Messverfahren	Informationen aus den Service- und Systemmanagementwerkzeugen
Messpunkt	siehe Serviceerbringungspunkt Kapitel 4
Berechnungsverfahren	siehe Tabelle 7 „Verfügbarkeitstabelle bedienter Betrieb“ im Anhang

5.2. User Help Desk - Erreichbarkeit

Tabelle 3 - Service Level des UHD - Erreichbarkeit

	Service UHD
Service Level-Typ	Erreichbarkeit
Vereinbarter Servicelevel	durchschnittlich 80% aller Anrufe werden entgegengenommen
Berechnungsbasis	Erreichbarkeitszeiten
Betrachtungszeitraum	quartalsbezogen
Messverfahren	Informationen aus dem Telefonsystem
Messpunkt	Telefonsystem
Berechnungsverfahren	siehe Beschreibung „Berechnungsverfahren Erreichbarkeit“

5.3. User Help Desk - Erstlösungsrate

Tabelle 4 - Service Level des UHD- Erstlösungsrate –

	Service UHD
Service Level-Typ	Performance
Vereinbarter Servicelevel	durchschnittlich 20 % aller erfassten Störungen werden beim ersten Anruf / Erstkontakt gelöst
Berechnungsbasis	Zeiten des bedienten Betriebs
Betrachtungszeitraum	quartalsbezogen
Messverfahren	Informationen aus dem Ticketsystem
Messpunkt	Ticketsystem
Berechnungsverfahren	siehe Beschreibung „Berechnungsverfahren Erstlösungsrate“

Berechnungsverfahren Erreichbarkeit

Folgende Qualitätsdaten für den Kommunikationskanal „Telefon" werden für diesen SLA vom Servicegeber über das automatischen Anrufverteilersystems (ACD) elektronisch erfasst, sowie an den Kunden im quartalsbezogenen Turnus als Service Report elektronisch zusammengefasst und aufbereitet berichtet:

Die nachfolgenden Kennzahlen werden innerhalb des Service-Reports berichtet:

- Anzahl der Anrufer am User Help Desk mit Unterscheidung nach
  - Anzahl der Anrufer <u>außerhalb</u> der UHD Meldezeiten
    (siehe Tabelle Pkt. 1.3 UHD Erreichbarkeitszeiten)
  - Anzahl der Anrufer innerhalb der Meldezeiten mit Unterscheidung nach
  - Anzahl „Aufleger" die innerhalb der ersten 30 Sek. aufgelegt haben
  - Anzahl „Aufleger" die innerhalb der 30.ten und 60.ten Sek. aufgelegt haben
  - Anzahl „Aufleger" die nach der 60. ten Sek. aufgelegt haben
  - Anzahl der angenommenen Anrufe

Verfügbarkeit und abweichende Service-Level

<u>Servicelevel</u>:

Die Quote zur Erreichbarkeit ist erfüllt wenn mind. 80 von 100 Anrufern während der UHD Meldezeiten ohne die „Aufleger" der ersten 30 Sek. entgegen genommen wurden.

$$\text{Quote} = \frac{\text{Anzahl der angenommen Anrufe}}{(\text{Anzahl Anrufer innerhalb Erreichbarkeitszeiten abzgl. Aufleger der ersten 30 Sek.}) \times 100}$$

Eine Quote von 80 entspricht 100 % des erfüllten Servicelevels.

<u>Verfügbarkeit</u>:

Die Verfügbarkeit des Störungsmanagements richtet sich nach den Meldezeiten des UHD.

<u>Abweichende Verfügbarkeiten und ergänzendes Antwortzeitverhalten:</u>

Bei *geplanten* betriebsbedingten Ereignissen die eine Verringerung oder einen Ausfall der Verfügbarkeit nach sich ziehen werden diese Zeiten bei der Service Level Ermittlung nicht mit einbezogen. (Beisp.: Personalversammlung).

Dies gilt auch für Ereignisse die in Folge ein erhöhtes Aufkommen von Störungsmeldungen der Stufe 1 „kritisch" nach sich ziehen, wie z.B. kompletter Ausfall von Infrastrukturdiensten oder gemeinsamen, städteübergreifenden Geschäftsprozessen.

Berechnungsverfahren Erstlösungsrate

Folgende Qualitätsdaten werden für diesen SLA vom Servicegeber über den Ticketsystem-Service elektronisch erfasst, sowie an den Kunden im quartalsbezogenen Turnus als Service Report elektronisch zusammengefasst und aufbereitet berichtet:

Die nachfolgenden Kennzahlen werden innerhalb des Service-Reports berichtet:

Anzahl der vom UHD erfassten Incidents innerhalb der Meldezeiten des UHD
(Ticketstatus: „Neu")

Gelöste Tickets bei Erstkontakt
Anzahl Incidents innerhalb der Zeiten des bedienten Betriebes, die im Rahmen des Erstkontaktes bzw. beim ersten Anruf gelöst / abgeschlossen wurden.
(Ticketstatus: „abgeschlossen" oder „gelöst")

Servicelevel:

Die Quote zur Erstlösungsrate ist erfüllt, wenn während der Zeiten des bedienten Betriebes mind. 20 von 100 Incidents beim Erstkontakt / ersten Anruf gelöst bzw. abgeschlossen wurden.

$$\text{Quote} = \frac{\text{Anzahl Incidents bei Erstkontakt abgeschlossen x 100}}{\text{Anzahl der vom UHD erfassten Incidents}}$$

Eine Quote von 20 entspricht 100 % des erfüllten Servicelevels.

Abweichende Verfügbarkeiten und ergänzendes Antwortzeitverhalten:

Bei *geplanten* betriebsbedingten Ereignissen die eine Verringerung oder einen Ausfall der Verfügbarkeit nach sich ziehen werden diese Zeiten bei der Service Level Ermittlung nicht mit einbezogen. (Beisp.: Personalversammlung).

Dies gilt auch für Ereignisse die in Folge ein erhöhtes Aufkommen von Störungsmeldungen der Stufe 1 „kritisch" nach sich ziehen, wie z.B. kompletter Ausfall von Infrastrukturdiensten oder gemeinsamen, städteübergreifenden Geschäftsprozessen.

5.4. Berichtswesen und Reviewverfahren

Die Reports werden quartalsweise zugestellt bzw. präsentiert. Bei Bedarf kann jederzeit ein Review-Meeting einberufen werden.

Der Nachweis der vereinbarten Leistungen erfolgt auf Basis des vierteljährlich vorzulegenden Reports bzw. der vierteljährlichen Präsentation.

Das Berichtswesen soll im Wesentlichen zu folgenden Punkten Informationen liefern:

- Status der Qualität der Dienstleistung
  - Servicelevel Verfügbarkeit pro Service
- Status der Qualität des UHD
  - Servicelevel Erreichbarkeit (Entgegennahme der Anrufe)
  - Servicelevel Erstlösungsrate

6. Anhang

6.1. Kontaktdaten

des Servicegebers

KommunalBIT AöR
Kundenmanagement
Kaiserstr. 30
90763 Fürth

Tel: 0911 21 777 410
Fax: 0911 21 777 100
Mail: kundenmanagement@kommunalbit.de

der Servicenehmer

Stadt Erlangen	Stadt Fürth	Stadt Schwach
ER OBM/ZV eGov	FU R2 A10 (OrgA/ITK)	SC R1 A10.5 Informationstechnik
Rathausplatz 1	Königstraße 86+88	Ludwigstraße 16
91052 Erlangen	90762 Fürth	91126 Schwabach
Tel: 09131 86 1674	Tel: 0911 974 1150	Tel: 09122 860 290
Mail: itk@stadt.erlangen.de	Mail: itk@fuerth.de	Mail: itk@schwabach.de

6.2. „Vereinbarungshierarchie

Der Aufbau, Abhängigkeiten der einzelnen Dokumente zueinander ist wie folgt:

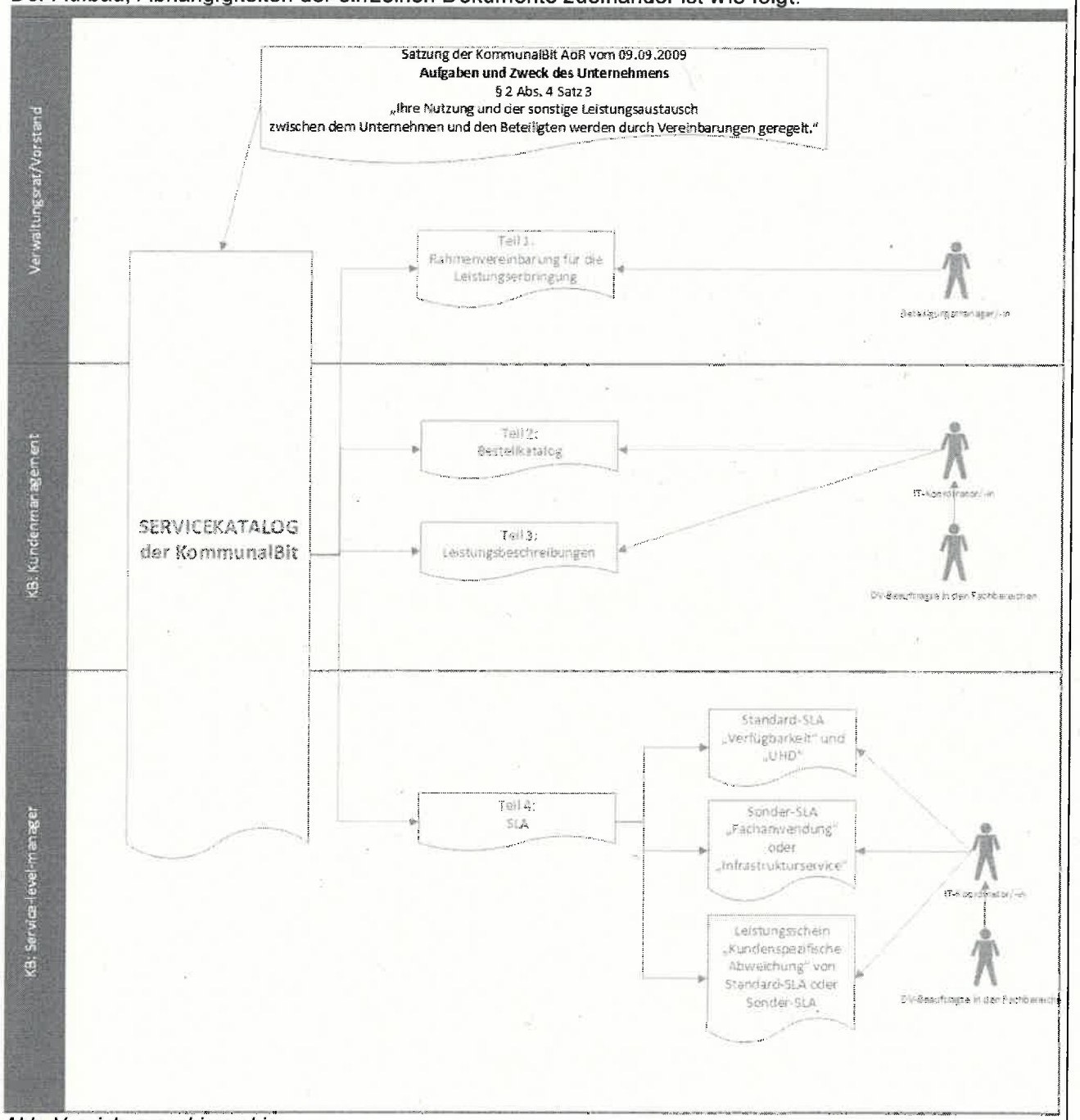

Abb. Vereinbarungshierarchie

6.3. Servicezeiten

Tabelle 5 – Standard-Servicezeiten

Wochentag	Bedienter Betrieb	UHD Meldezeiten	Bemerkungen
Montag	07:30 – 17:00	07:30 – 17:30	Als Arbeitstag gelten Montag bis Freitag ohne die gesetzlichen Feiertage und ohne Heiligabend sowie Silvester
Dienstag	07:30 – 16:30	07:30 – 17:00	
Mittwoch	07:30 – 16:00	07:30 – 16:30	
Donnerstag	07:30 – 16:30	07:30 – 17:00	
Freitag	07:30 – 12:30	07:30 – 13:00	
Samstag	keine	keine	
Sonntag	keine	keine	

6.4. Wartungszeiten

Wartungsarbeiten werden 1x pro Monat an einem Mittwoch ab 17:00 Uhr durchgeführt, die Termine werden für das folgende Kalenderjahr im Dezember bekannt gegeben

Tabelle 6 - Wartungsplan für 2016

Monat	Datum
Januar	27.01.2016
Februar	24.02.2016
März	23.03.2016
April	27.04.2016
Mai	25.05.2016
Juni	22.06.2016
Juli	27.07.2016
August	17.08.2016
September	28.09.2016
Oktober	26.10.2016
November	16.11.2016
Dezember	21.12.2016

Verfügbarkeitstabellen in Stunden

Tabelle 7 – Verfügbarkeitstabellen „bedienter Betrieb" und „UHD Meldezeiten"

Verfügbarkeitstabelle "bedienter Betrieb" in Stunden für 2016												
	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
100,0%	155:30	173:30	176:00	169:00	155:00	181:30	169:00	191:00	178:00	164:00	172:30	168:30
98,0%	152:23	170:01	172:28	165:37	151:54	177:52	165:37	187:10	174:26	160:43	169:03	165:07
97,5%	151:36	169:09	171:36	164:46	151:07	176:57	164:46	186:13	173:33	159:54	168:11	164:17
96,0%	149:16	166:33	168:57	162:14	148:48	174:14	162:14	183:21	170:52	157:26	165:36	161:45
94,0%	146:10	163:05	165:26	158:51	145:42	170:36	158:51	179:32	167:19	154:09	162:09	158:23
92,0%	143:03	159:37	161:55	155:28	142:36	166:58	155:28	175:43	163:45	150:52	158:42	155:01
90,0%	139:57	156:09	158:24	152:06	139:30	163:21	152:06	171:54	160:12	147:36	155:15	151:39

Verfügbarkeitstabelle "bedienter Betrieb" in Stunden für 2017												
	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
100,0%	177:30	164:00	186:30	149:30	172:30	159:30	173:30	190:30	169:00	173:30	173:00	150:30
98,0%	173:57	160:43	182:46	146:30	169:03	156:18	170:01	186:41	165:37	170:01	169:32	147:29
97,5%	173:03	159:54	181:50	145:45	168:11	155:30	169:09	185:44	164:46	169:09	168:40	146:44
96,0%	170:24	157:26	179:02	143:31	165:36	153:07	166:33	182:52	162:14	166:33	166:04	144:28
94,0%	166:51	154:09	175:18	140:31	162:09	149:55	163:05	179:04	158:51	163:05	162:37	141:28
92,0%	163:18	150:52	171:34	137:32	158:42	146:44	159:37	175:15	155:28	159:37	159:09	138:27
90,0%	159:45	147:36	167:51	134:33	155:15	143:33	156:09	171:27	152:06	156:09	155:42	135:27

Verfügbarkeitstabelle "UHD Meldezeiten" in Stunden für 2016												
	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
100,0%	165:00	184:00	186:30	179:30	164:30	192:30	179:30	202:30	189:00	174:00	183:00	179:00
98,0%	161:42	180:19	182:46	175:54	161:12	188:39	175:54	198:27	185:13	170:31	179:20	175:25
97,5%	157:39	179:24	181:50	175:00	160:23	187:41	175:00	197:26	184:16	169:39	178:25	174:31
96,0%	158:24	176:38	179:02	172:19	157:55	184:48	172:19	194:24	181:26	167:02	175:40	171:50
94,0%	155:06	172:57	175:18	168:43	154:37	180:57	168:43	190:21	177:39	163:33	172:01	168:15
92,0%	151:48	169:16	171:34	165:08	151:20	177:06	165:08	186:18	173:52	160:04	168:21	164:40
90,0%	148:30	165:36	167:51	161:33	148:03	173:15	161:33	182:15	170:06	156:36	164:42	161:06

Verfügbarkeitstabelle "UHD Meldezeiten" in Stunden für 2017												
	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
100,0%	188:00	174:00	198:00	158:30	183:00	169:30	184:00	202:00	179:30	184:00	183:30	160:00
98,0%	184:14	170:31	194:02	155:19	179:20	166:06	180:19	197:57	175:54	180:19	179:49	156:48
97,5%	179:38	169:39	193:03	154:32	178:25	165:15	179:24	196:57	175:00	179:24	178:54	156:00
96,0%	180:28	167:02	190:04	152:09	175:40	162:43	176:38	193:55	172:19	176:38	176:09	153:36
94,0%	176:43	163:33	186:07	148:59	172:01	159:19	172:57	189:52	168:43	172:57	172:29	150:24
92,0%	172:57	160:04	182:09	145:49	168:21	155:56	169:16	185:50	165:08	169:16	168:49	147:12
90,0%	169:12	156:36	178:12	142:39	164:42	152:33	165:36	181:48	161:33	165:36	165:09	144:00

kommunalbit

Service Level Agreement
- E-Mail-Dienst

Version:	1.0
Servicenummer:	2
Mindestlaufzeit:	

Servicegeber:

KommunalBIT AöR

Kaiserstr. 30
90763 Fürth

www.kommunalbit.de
info@kommunalbit.de

Tel.: 0911 / 21 777 0
Fax: 0911 / 21 777 100

Änderungsreferenz

Version	Art der Änderung	Datum
0.1	Entwurf	05.11.2014
0.2	Endfassung, wie in Sitzung vom 13.11.2014 festgelegt	13.11.2014
1.0	Einheitliche Versionierung – keine inhaltlichen Änderungen	13.03.2015

1. Service Level Agreement E-Mail-Dienst

1.1. Ziel des Dokuments

Dieses Service Level Agreement (SLA) beschreibt die Rahmenbedingungen zu denen der Service E-Mail-Dienst erbracht wird und die Qualitätsvorgaben (Service Level), an die dieser Service gemessen wird.

1.2. Geltungsbereich

Es gelten die Bestimmungen des Standard Service Level Agreements.

1.3. Ansprechpartner in der IT-Organisation

Es gelten die Ansprechpartner des Standard Service Level Agreements.

1.4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Es gelten die Mitwirkungspflichten des Standard Service Level Agreements.

1.5. Beschreibung der Leistungen

Der Servicegeber stellt dem Servicenehmer einen Email-Service auf Basis von Exchange-Server bereit. Der Email-Service wird zum netzinternen und netzexternen Senden und Empfangen von Emails genutzt. Der Servicegeber sorgt für ausreichende Serverkapazität hinsichtlich Festplatten, Speicher und CPU. Der Servicegeber sorgt für ausreichende Client- und Serverlizenzen. Der Email-Service wird am Arbeitsplatz mit dem Programm Outlook genutzt. Die Outlook-Clients greifen über das lokale Netzwerk (LAN) auf den Exchange Service zu. Über das Internet kann auf die Anwendung mittel Outlook Web App (OWA) zugegriffen werden. Der Exchange Dienst wird im Rechenzentrum betrieben. Der Exchange–Dienst steht nicht dediziert für den Servicenehmer zur Verfügung, sondern wird von weiteren Kunden des Servicegebers genutzt.

Folgende Leistungen sind enthalten:

- Betrieb und Administration wird durch ausgebildetes Personal des Servicegebers durchgeführt. Die Verfahrensbeschreibung zum Exchange-Betrieb liegt vor.
- Anwenderbetreuung und Entstörung
  Der Servicegeber stellt dem Servicenehmer eine zentrale Anlaufstelle zur Entgegennahme von Störungen und Anwenderunterstützungsfragen (User Helpdesk) und eine zentrale Anlaufstelle für die Entgegennahme von Aufträgen (Kundenmanagement) zur Verfügung. Leistung und Erreichbarkeit regelt das Standard Service Level Agreement.
- Berichtswesen
  Der Servicegeber stellt einen Service-Report auf Basis der „Leistungs- und Qualitätsdaten" zur Verfügung. Siehe Vereinbarung zum Berichtswesen.
- Folgende Leistungen sind u.a. nicht Bestandteil:

Die Verantwortung für den E-Mail-Versand endet, sobald die E-Mail den Wirkungskreis des Servicegebers verlässt. Die weitere Übertragung innerhalb des Internets und die Eingangsbearbeitung auf der Seite des Empfängers (bei externen E-Mails) kann und wird nicht vom Servicegeber sichergestellt.

Wiederherstellung

Die Wiederherstellung von einzelnen Email-Objekten kann durch den Benutzer durchgeführt werden. Die E-Mail-Objekte werden nach dem Löschen aus dem Ordner gelöschte Objekte 90 Tage aufbewahrt, es sei denn der Benutzer löscht auch diese Objekte endgültig.

Wartung Email-Dienst

Patches zum Email-Service (Exchange Server) werden durchgeführt. Daraus resultierende Arbeiten an den Clients sind nicht über dieses Service Level Agreement abgedeckt.

Wartungsfenster werden gemäß des Standard Service Level Agreements angekündigt und umgesetzt.

2. Services Level E-Mail Dienst

2.1. Verfügbarkeit

Für die Verfügbarkeit des E-Mail Dienstes wird folgender Service Level vereinbart:

	Service
Service Level-Typ	Verfügbarkeit
Vereinbarter Servicelevel	97,5 %
maximale Ausfalldauer pro Ausfall	10 Std.
Berechnungsbasis	Zeiten des bedienten Betriebs
Betrachtungszeitraum	quartalsbezogen
Messverfahren	Informationen aus den Service- und Systemmanage-mentwerkzeugen, Beschreibung im Kapitel 2.2
Messpunkt	siehe Messverfahren
Berechnungsverfahren	siehe Tabelle 7 „Verfügbarkeitstabelle bedienter Betrieb" im Standard Service Level Agreement

2.2 Messverfahren

Verfügbarkeit des E-Mail-Dienstes durch Senden und Eingangsüberwachung einer Testmail über das Internet zurück an den Exchangeserver:

Alle 12 Minuten wird automatisiert durch das Systemmonitoringverfahren eine E-Mail erzeugt und an eine externe Adresse versendet. Dort ist eine Regel hinterlegt, die die Testmail wieder zurück an ein internes E-Mail-Konto auf dem zentralen Exchange-Server leitet. Der Eingang dieser Test-E-Mail wird automatisch überwacht. Geht die Test-E-Mail innerhalb von 5 Minuten ein, so gilt der E-Mail Service als verfügbar. Geht die E-Mail innerhalb von 5 Minuten nicht ein, gilt der Service als nicht verfügbar, unabhängig von der Ursache.

Abhängigkeit

Der E-Mail-Dienst ist abhängig von

- Exchange-System
- Active Directory
- LAN
- Firewall
- Zugang zum Internet über den Provider
- Internet

Abgrenzung

Die Möglichkeit, von einzelnen Arbeitsplätzen E-Mails zu empfangen und zu versenden (egal ob über Outlook, Outlook Web App, Mobile App,...) beeinflusst dieses SLA nicht.

Berichtswesen und Reviewverfahren

Die Reports werden quartalsweise zugestellt bzw. präsentiert. Bei Bedarf kann jederzeit ein Review-Meeting einberufen werden.

Der Nachweis der vereinbarten Leistungen erfolgt auf Basis des vierteljährlich vorzulegenden Reports bzw. der vierteljährlichen Präsentation.

Das Berichtswesen soll im Wesentlichen zu folgenden Punkten Informationen liefern:

- Status der Qualität der Dienstleistung (E-Mail Service)
  - Servicelevel Verfügbarkeit pro Service
- Status der Qualität des UHD
  - Servicelevel Erreichbarkeit (Entgegennahme der Anrufe)
  - Servicelevel Erstlösungsrate

3. Anhang

6.1. Kontaktdaten

des Servicegebers

KommunalBIT AöR
Kundenmanagement
Kaiserstr. 30
90763 Fürth

Tel: 0911 21 777 410
Fax: 0911 21 777 100
Mail: kundenmanagement@kommunalbit.de

der Servicenehmer

Stadt Erlangen	Stadt Fürth	Stadt Schwabach
ER OBM/ZV eGov	FU R2 A10 (OrgA/ITK)	SC R1 A10.5 Informationstechnik
Rathausplatz 1	Königstraße 86+88	Ludwigstraße 16
91052 Erlangen	90762 Fürth	91126 Schwabach
Tel: 09131 86 1674	Tel: 0911 974 1150	Tel: 09122 860 290
Mail: itk@stadt.erlangen.de	Mail: itk@fuerth.de	Mail: itk@schwabach.de