

**Ihr Partner**

**CANCOM Austria AG**

**CANCOM**

**Service Level Agreement**

**(Leistungsbeschreibung)**

**SIP-Trunk-Dienste**

Gültig ab 01.01.2024

## 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.

## Leistungen von CANCOM

In diesem Kapitel wird der Leistungsumfang der CANCOM Servicemodule im Detail beschrieben.

### Service Line Admin

GS-SLAD 3.0

Servicemodul	<b>Service Line Admin</b>	
Erreichbarkeitszeit	<b>ENAZ</b>	
	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*

\* Gilt für Werktage

### Servicebeschreibung

Der Auftragnehmer stellt für definierte Personen (z.B. Administratoren) des Auftraggebers, einen „Single Point of Contact“ zur Verfügung. Störungen, Service Requests und Anforderungen werden vom Auftragnehmer angenommen, klassifiziert und zur Bearbeitung an Techniker oder Partner weitergeleitet.

### Single Point of Contact

Der Auftraggeber kann Störungen, Service Requests oder Anforderungen telefonisch oder per E-Mail melden.

### Annahme und Klassifizierung von Einmeldungen

Für jede Einmeldung wird eine eindeutige Referenznummer aus dem Ticketsystem vergeben und per E-Mail bestätigt.

Der Auftragnehmer klassifiziert die Einmeldung und übernimmt die zentrale Koordination. Technische Einsätze erfolgen durch zugewiesene Techniker (je nach Vertragsgegenstand nach Aufwand). Dabei wird berücksichtigt, dass nach Möglichkeit ein mit der implementierten Lösung vertrauter Techniker den Einsatz durchführt.

### Leistungen

- + Annahme und Klassifizierung von Einmeldungen.

## SIP-Trunk-Dienste

FS-SIP 3.0

Servicemodul	<b>SIP-Trunk-Dienste</b>	
Verfügbarkeitszeit	<b>V7x24</b>	
	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00
Servicezeit	<b>SNAZ</b>	
	Montag bis Donnerstag Freitag	7:30 bis 17:00 * 7:30 bis 14:00 *

\*Gilt für Werktage

### Servicebeschreibung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber SIP-Trunk-Dienste für die Herstellung von Sprachverbindungen zur Verfügung.

SIP-Trunk-Dienste stellt über das öffentliche Internet mittels SIP (Session Initiation Protocol, RFC 3261) eine definierte Anzahl von Gesprächskanälen in das öffentliche Telefonnetz zur Verfügung. Damit können am Standort des Auftraggebers SIP-fähige Telefonanlagen verwendet werden.

### Durchführen der Analyse, Diagnose und Beheben von Störungen per Fernzugriff des SIP-Trunk-Dienstes

Der remote Service umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den Standardvorgaben für Fernzugriff des Auftragnehmers gegeben sind, daher folgende Leistungen:

Die Analyse von Störungen per Fernzugriff

die Diagnose von Systemen und Systemkomponenten per Fernzugriff

Die Behebung von Störungen per Fernzugriff

Über die Fernzugriffssoftware werden, soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt. Störungen werden, wenn technisch möglich, im Rahmen des Fernzugriffes behoben.

### Durchführen von Software-Updates im Rahmen der Störungsbehebung per Fernzugriff des SIP-Trunk-Dienstes

Der Auftragnehmer prüft bei Störungen, ob vom jeweiligen Hersteller Software-Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche die Störung beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden am System des Auftraggebers implementiert und es wird geprüft, ob die Störung behoben ist.

Reproduzierbare, den Betrieb des Auftraggebers beeinträchtigende Störungen, für die vom Hersteller noch keine Lösungen vorhanden sind, werden diese vom Auftragnehmer an den Hersteller gemeldet.

Sofern für die aktuell implementierte Softwareversion vom Hersteller kein Support bzw. keine Software-Updates mehr bereitgestellt werden, erfolgt eine Störungsbehebung nur insofern, als diese mit den für den Auftragnehmer vorhandenen Möglichkeiten (z.B. Workaround, Installation vorhandener Updates) durchführbar ist.

Vom Leistungsumfang umfasst sind alle für die Störungsbehebung notwendigen Software-Updates innerhalb der gleichen Funktionalität bei gleichbleibender Integration und Kompatibilität zur bestehenden Systemumgebung.

## **Reparaturannahme und Reparaturabwicklung defekter VLink-Modems und VLink-Routern, die vom Auftragnehmer geliefert wurden**

Der Auftraggeber hat die Tauschabsicht oder Reparaturmeldung im Vorhinein mittels schriftlicher Einmeldung oder mündlich bei einer Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers anzukündigen. Die Einmeldung muss die Seriennummer, Fehlerbeschreibung und andere für den RMA-Prozess notwendige Daten, welche im Einzelfall festzulegen sind, beinhalten. Nach Verfügbarkeit der Ersatzteile werden diese dem Auftraggeber zugesendet oder zur Abholung bereitgestellt.

Der Auftraggeber kann das defekte Material während der Normalarbeitszeit des Auftragnehmers zu einer Reparaturannahmestelle bringen oder auf seine Kosten an diese senden. Die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers nimmt ausschließlich transportgerecht verpacktes Material entgegen.

Die Reparaturannahme kann auch im Zuge eines Einsatzes eines Technikers des Auftragnehmers erfolgen, welcher im Rahmen der Erbringung vertraglicher Leistungen bereits vor Ort ist.

### **Beschaffung von Ersatzteilen oder Ersatzgeräten**

Wurden Produkte durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzteile oder Ersatzgeräte vom Auftragnehmer gesondert verrechnet.

### **Versand der Ersatzteile zum Auftraggeber inklusive Transportkosten**

Der Auftraggeber erhält ein entsprechendes Ersatzteil oder Ersatzgerät entweder an der Reparaturannahmestelle oder vom Auftragnehmer bzw. einem Lieferanten zugestellt. Im Falle der Zustellung an einen Systemstandort des Auftraggebers gibt der Auftraggeber die Zustelladresse bereits bei der Reparaturmeldung bekannt. Mit Ausnahme der Transportkosten vom Auftraggeber zum Auftragnehmer sind alle weiteren Transportkosten im Leistungsumfang enthalten.

Führen Techniker Einsätze des Auftragnehmers zu Hardwaredefekten durch, so werden die notwendigen Ersatzteile im Zuge des Einsatzes beschafft.

### **Vorabtausch von Ersatzteilen oder Ersatzgeräten**

Der Auftraggeber bekommt bereits vor Rücksendung der defekten Komponenten Ersatzteile oder Ersatzgeräte an der Reparaturannahmestelle übergeben oder an den Systemstandort zugestellt.

Nach Erhalt des Ersatzteiles hat der Auftraggeber die defekte Systemkomponente innerhalb von 5 Werktagen auf eigene Kosten und Gefahr an die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers in einer transportgerechten Verpackung zu überbringen oder zuzustellen.

Wird die defekte Systemkomponente vom Auftraggeber nicht fristgerecht an eine Reparaturannahmestelle zurückgesendet, ist der Auftragnehmer berechtigt den Listenpreis der vorab versendeten Systemkomponente zu verrechnen.

## **Rahmenbedingungen / Voraussetzungen**

Detaillierte Informationen zum Leistungsumfang sind im folgendem, auf unserer Website veröffentlichtem Dokument, beschrieben:

- SIP-Trunk-Dienste Leistungsbeschreibung (<https://www.cancom.at/agb>)

## Leistungen

- + Durchführen der Analyse, Diagnose und Beheben von Störungen per Fernzugriff des SIP-Trunk-Dienstes
- + Durchführen von Software-Updates im Rahmen der Störungsbehebung per Fernzugriff des SIP-Trunk-Dienstes
- + Reparaturannahme und Reparaturabwicklung defekter VLink-Modems und VLink-Routern, die vom Auftragnehmer geliefert wurden
- + Beschaffung von Ersatzteilen oder Ersatzgeräten
- + Versand der Ersatzteile zum Auftraggeber inklusive Transportkosten
- + Vorabtausch von Ersatzteilen oder Ersatzgeräten

## Nicht enthalten

- Konfigurationsarbeiten
- Fehlersuche im Zusammenhang mit anderen Komponenten z.B. Firewalls
- Einrichten von neuen Funktionalitäten
- Anfertigen von Security-Berichten
- Reports

Serviceziel	Erfüllungsgrad	Berechnungsgrundlage
<b>Reaktionszeit Ferne</b> Max. 08:00 (hh:mm)	90 % Per Vertragsjahr	Änderungen die innerhalb der vereinbarten Servicezeit aufgenommen und im Auswertungszeitraum geschlossen wurden

## 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 der Systeme/Systemkomponenten am Systemstandort des Auftraggebers dienen. Diese Dienstleistungen des Auftragnehmers werden in den Prozessen des Service Managements gemäß ITIL erbracht.

##### 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 gezahlt 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 Zählzeitpunkt (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 Inventarverzeichnisses 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 können 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 1<sup>st</sup> oder 2<sup>nd</sup> 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"> <li>Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nicht durchführbar</li> <li>Eine große Anzahl von Anwendern ist betroffen</li> <li>Eine hohe Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich</li> </ul>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nur eingeschränkt durchführbar</li> <li>Eine mäßige Anzahl von Anwendern ist betroffen</li> <li>Eine mäßige Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich</li> </ul>
Low	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Anwender ist betroffen</li> <li>Eine Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist nur in minimalem Umfang zu erwarten.</li> <li>Service Requests von Anwendern (z.B. File Restore, Passwort rücksetzen, Fragen zur Bedienung von Endgeräten / Anwendungen)</li> </ul>

None	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Störung, keine Auswirkung auf Anwender Allgemeine Service Requests (z.B. Plantätigkeiten, Überprüfungen,...)</li> </ul>
------	--

Dringlichkeit	Erklärungen
High	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt schnell zu</li> <li>Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch</li> <li>Durch schnelles Handeln kann verhindert werden, dass sich die Auswirkung des Incident erhöht</li> <li>Incidents die eine sofortige Maßnahme erfordern.</li> </ul> <p>Die Leistungserbringung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Einmelder.</p>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit substantiell zu</li> <li>Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch</li> <li>Incidents die eine mittelfristige Maßnahme erfordern.</li> </ul> <p>Der Einmelder ist für den Leistungserbringer erreichbar.</p>
Low	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nur unwesentlich zu</li> <li>Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch</li> <li>Incidents die eine langfristige Maßnahme erfordern</li> </ul> <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 Regelleistungen 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	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

\* 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	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

\* 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	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

\* 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 werden 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.