



Service Level Agreement (Allgemeine Begriffserklärungen)

Version: 3.0
Gültig ab 01.01.2025

CANCOM Austria AG // Wienerbergstraße 53 // 1120 Wien // Österreich // T +43 50 822 0 // info@cancom.com

HG Wien FN 178368g // Firmensitz Wien // UID ATU46276408 // InterzeroNr. 155219

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich // BIC: RZOOAT2L // IBAN: AT35 3400 0000 0009 7899 // Creditor-ID: AT17ZZZ00000029797

www.cancom.at

Allgemeine Begriffserklärungen

Customer Service Center

Der Auftraggeber kann Tickets (Cases) 7x24 telefonisch (+43 50 8220), per Web (Link) oder per E-Mail (kd-center@cancom.com) einmelden.

CANCOM klassifiziert die Einmeldung und übernimmt die Koordination der technischen Einsätze im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs.

Die vertragliche Leistungserbringung erfolgt jedoch im Rahmen des jeweiligen Services mit den definierten Servicezeiten.

Für jede Einmeldung wird eine eindeutige Referenznummer aus dem Customer Service Management System vergeben und per E-Mail bestätigt.

RACI-Matrix

Die Darstellung in einer RACI-Matrix dient zur Visualisierung und Verwaltung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten. RACI steht für (**R** = Responsible), Verantwortung (**A** = Accountable), Mitarbeit (**C** = Consulted) sowie Information (**I** = Informed). Die Matrix hilft dabei, sicherzustellen, dass jeder Beteiligter (**AN** = Auftragnehmer, **AG** = Auftraggeber) weiß, wer für welche Aufgaben verantwortlich ist und wer in Entscheidungsprozesse einbezogen werden muss.

Support Services

Der Auftragnehmer unterstützt entsprechend den definierten Service Levels im laufenden Betrieb mit vertraglich festgelegten Support Services für unterschiedliche Technologiebereiche. Von der Fehleranalyse bis hin zur Wiederherstellung der Funktionalität, aber auch durch den Einsatz unserer Experten – mit unserem breiten Spektrum an proaktiven und reaktiven Services unterstützen wir den Auftraggeber optimal in deren operativen Betrieb.

Enterprise IT Services

Dies sind all jene Services, welche vom Auftragnehmer als Serviceprovider erbracht werden, und funktionelle Systemdienste bereitstellen. Durch standardisierte automatisierte Lösungen in den Bereichen IT, Security und Collaboration können wir so die End-to-End-Anforderungen unserer Auftraggeber unterstützen.

Business Services

Dies sind alle eigenentwickelten Services, welche vom Auftragnehmer erbracht werden, und die Businessprozesse unterstützt. Durch standardisierte automatisierte Lösungen für unterschiedliche Branchen und Unternehmen wie Health Care, Finance, Retail, Tourismus, Carrier, Manufacturing und Public können wir so die End-to-End-Anforderungen unserer Auftraggeber unterstützen.

Service Initial Leistungen

Die Leistungen, welche die Voraussetzungen für die laufende Services Erbringung schafft, wird als Service Initial Leistung bezeichnet. In der Service Initial Leistung werden einmalige Leistungen zur Erbringung des Services durchgeführt. Diese Leistungen werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber erbracht und sind die Voraussetzung für den Vertragsstart. Dabei werden z. B. Systeme konfiguriert, Abläufe definiert, Zuständigkeiten geregelt.

Kontingente

Als Kontingente werden zählbare Einheiten bezeichnet, welche dem Auftraggeber zur Verwendung oder für den Verbrauch vertraglich zugesichert werden. Diese Kontingente definieren eine vertragliche Menge, welche entweder in einem Zeitraum verbraucht oder an einem Stichtag gezählt wird.

Der Auftraggeber hat Anspruch auf die im Service Level Agreement angeführte Menge eines Kontingents. Beispielsweise Anzahl der Tickets pro Vertragsjahr oder Anzahl der enthaltenen Stunden per Monat.

Erbrachte Leistungen, welche über die Kontingente hinausgehen, werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

Kontingente, welche zum Zahlungszeitpunkt (Zeitraum oder Stichtag) nicht für den Auftraggeber zur Anwendung gekommen sind, können nicht für andere Leistungen oder verrechnungstechnische Zwecke oder nachfolgende Betrachtungszeiträume verwendet werden.

Customer Service Management System

Im Service Management System des Auftragnehmers werden die Service Prozesse gemäß ITIL durchgeführt und dokumentiert.

Prioritätsmatrix (Ticket)

Der Auftragnehmer verwendet in seinem Customer Service Management System nachfolgende Prioritätenmatrix zur Klassifizierung von Tickets.

Die Klassifizierung erfolgt grundsätzlich durch den Auftraggeber bzw. Einmelder. Diese kann aber vom 1st oder 2nd Level Support vom Auftragnehmer im Rahmen der Fehlereingrenzung im Dialog mit dem Auftraggeber verändert werden.

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit
1 – Kritisch	1 – Hoch	1 – Hoch
2 – Hoch	1 - Hoch	2 – Mittel
2 – Hoch	2 – Mittel	1 – Hoch
3 – Hoch	3 - Niedrig	1 – Hoch
3 – Mittel	1 - Hoch	3 – Niedrig
3 – Mittel	2 – Mittel	2 – Mittel
4 – Niedrig	2 – Mittel	3 – Niedrig
4 – Niedrig	3 - Niedrig	2 – Mittel
4 – Niedrig	3 - Niedrig	3 - Niedrig

Reaktionszeiten der einzelnen Prioritäten.

Priorität	Reaktionszeit
1 - Kritisch	Gemäß SLA des jeweiligen Services
2 - Hoch	
3 - Mittel	
4 - Niedrig	

Definitionen von Auswirkung und Dringlichkeit.

Auswirkung	Erklärungen
1 - Hoch	Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nicht durchführbar Eine große Anzahl von Anwendern ist betroffen
2 - Mittel	Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nur eingeschränkt durchführbar Eine mäßige Anzahl von Anwendern ist betroffen
3 - Niedrig	Ein Anwender ist betroffen

Dringlichkeit	Erklärungen
1- Hoch	Bedeutender Einfluss auf den Geschäftsbetrieb. Eine schnelle Lösung ist erforderlich, um größere Auswirkungen zu vermeiden.
2 - Mittel	Ein gewisser Einfluss auf den Geschäftsbetrieb, aber keine kritischen Auswirkungen. Die Lösung sollte innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens erfolgen.
3 - Niedrig	Kein unmittelbarer Einfluss auf den Geschäftsbetrieb. Die Lösung kann in einem längeren Zeitraum erfolgen.

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 jeweiligen Services werden die vereinbarten Zeitschemen angeführt.

Normalarbeitszeit (NWH)

Die Normalarbeitszeit (Normal Working Hours - NWH) definiert sowohl die Öffnungszeiten des Auftragnehmers als auch jene Zeit, in welcher für Regieleistungen keine Überstundenzuschläge anfallen. Kurzform und Zeitbereiche:

Kurzform	Wochentag	Zeit
NWH	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*

* Gilt für Werktage

Servicezeit

Die Servicezeit definiert jene Zeit, in welcher der Auftragnehmer die definierten Serviceleistungen erbringt. Mögliche Servicezeiten sind:

Kurzform	Wochentag	Zeit
NWH	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
WD (Workday) 7-20	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
7x24	Montag – Sonntag (inkl. Feiertage)	00:00 – 24:00

* Gilt für Werktage

Verfügbarkeitszeit

Die Verfügbarkeitszeit definiert jene Zeit, in welcher der Auftragnehmer die definierten technischen Funktionen oder Services bereitstellt.

Mögliche Verfügbarkeitszeiten sind:

Kurzform	Wochentag	Zeit
NWH	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
WD (Workday) 7-20	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
7x24	Montag – Sonntag (inkl. Feiertage)	00:00 – 24:00

* Gilt für Werktage

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.

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

Wiederherstellungszeit

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.

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.

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 ($365 \times 24 \times 60 \times 60$) 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.

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.

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.

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.

