Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement

dMessenger

Zwischen dem

Nachfolgend Auftraggeber genannt

Und

Dataport

Anstalt des öffentlichen Rechts

Altenholzer Str. 10 – 14

24161 Altenholz

Nachfolgend Auftragnehmer genannt

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung und Geltungsbereich 2

2 Leistungsgegenstand 3

2.1 Infrastrukturdienstleistungen 3

2.2 Betrieb und Administration 3

2.3 Beratung 3

2.4 Leistungsabgrenzung 3

3 Leistungsbeschreibung 3

3.1 Tabellarische Darstellung 4

3.2 Vereinbarte Leistungen 4

3.3 Optionale Leistungen 10

3.4 Auftragsabwicklung (Service Request Management) 11

4 Leistungskennzahlen 11

4.1 Begriffsfestlegungen 12

4.2 Verfügbarkeit der Ressourcen 13

4.3 Reaktionszeit bei Störungsbearbeitung 14

4.4 Störungsbearbeitung und Störungsmanagement 15

4.5 Anpassungen von Leistungskennzahlen 16

1 Einleitung und Geltungsbereich

Mit dieser Leistungsbeschreibung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand über den Service dMessenger mit vereinbartem Leistungsumfang einschließlich Hard- und Software der zentralen dMessenger-Infrastruktur, IT-Sicherheit sowie Dienstleistungen, geregelt.

Dataport stellt als Auftragnehmer dem Auftraggeber Betriebsleistungen bedarfsgerecht zur Verfügung.

Die Regelungen in diesem SLA gelten für alle Kunden gleichermaßen, sofern nicht explizit anderslautende Regelungen im Dokument formuliert sind. Eine Beauftragung der Services erfolgt durch den Auftragsberechtigten, siehe Anlage 3a.

Es gelten außerdem bei der Aufgabenerledigung der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Dienstleistungen auf beiden Seiten die in der Anlage „Rahmenbedingungen“ vereinbarten Grundsätze zur Zusammenarbeit.

2 Leistungsgegenstand

In dieser Leistungsvereinbarung sind die möglichen Leistungen des Auftragnehmers zu den Netzleistungen beschrieben.

Vereinbart werden die Leistungen, die durch ein Kreuz (☒) ausgewählt worden sind. Zu diesen ausgewählten Leistungen werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.

Leistungen, die nicht markiert wurden (☐), sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

Darüber hinaus beschreibt diese Leistungsvereinbarung die Aufgaben und Zuständigkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu einzelnen Service Levels festgelegt.

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind Dienstleistungen in folgenden Bereichen:

2.1 Infrastrukturdienstleistungen

☐

2.2 Betrieb und Administration

☒ Leistungen für Betrieb und Administration sind alle Maßnahmen, die im Zusammenhang mit der laufenden Verwaltung installierter Systeme, Dienste und Applikationen erbracht werden.

Wartungsarbeiten dienen der Verbesserung eines Produktes in Bezug auf Funktionalität, Performance und Durchsatz sowie der Fehlerbehebung. Zusätzlich sollen mit dem Prozess Produktfehler präventiv vermieden werden, indem auch auf Erfahrungen und Problemlösungen der Hersteller zurückgegriffen wird. Darunter fällt unter anderem auch die kontinuierliche Anpassung von in der Leistung enthaltenen Softwarekomponenten (Firmware, Betriebssystem, Systemmanagement-Tools etc.), um diese auf einem vom Hersteller unterstützten Zustand zu halten. Der Auftragnehmer installiert die vom Hersteller bereitgestellten, erforderlichen Patches.

2.3 Beratung

☒ Leistungen dieser Kategorie sind alle Beratungen des Auftraggeber bzw. der nutzende Stellen oder von ihm benannter Personen und Gremien in Fragen der Infrastrukturdienste. *Leistungen dieser Kategorie sind nach Aufwand zu beauftragen.*

2.4 Leistungsabgrenzung

Die in diesem SLA enthaltenen Leistungen decken den laufenden Betrieb, den Support sowie notwendige Kapazitätsanpassungen der zentralen Infrastruktur ab. Darüber hinausgehende, neue Anforderungen sind nicht Bestandteil dieses SLA.

3 Leistungsbeschreibung

Im Folgenden werden alle diejenigen Leistungen beschrieben, die der Auftragnehmer für den Auftraggeber erbringt und die entsprechend den Angaben der Anlage 2 Preisblatt erbracht werden können.

Hierbei wird zwischen fest vereinbarten Leistungen, die regelmäßig oder als Einmalleistungen erbracht werden, unterschieden, und solchen, die optional durch den Auftraggeber beauftragt werden können.

3.1 Tabellarische Darstellung

Die tabellarische Darstellung der Leistungsbeschreibung ist wie folgt zu verstehen:

Darstellung der Leistungsbeschreibung		
Spalte	Erläuterung	
Leistung / Service	Detaillierte Beschreibung der jeweiligen Leistung bzw. der jeweiligen Servicekomponente	
Verantwortung	Verantwortung für die jeweiligen Leistung bzw. der jeweiligen Servicekomponente **AN:** Auftragnehmer **Kunde:** Dienststellen (Leistungsempfänger) **AG:** Auftraggeber, zentraler Auftraggeber **N/A:** Nicht anwendbar, d.h. keine Verantwortung benennbar Die Verantwortung bezieht sich auf die Verantwortung für den Gesamtprozess und die Durchführung entsprechend den Rollen V, D in der VDBI-Matrix.	
Enthalten	**Ja**	Leistung ist in der Betriebspauschale (Preis für Service) enthalten
	Gesonderte Vereinbarung	Leistungsdetails sind in einer gesonderten Vereinbarung dokumentiert bzw. erfordern eine gesonderte Vereinbarung. Diese ist i.d.R. kostenpflichtig
	Nein	Leistung nicht enthalten
	Kostenpflichtig	Inanspruchnahme der beschriebenen Leistung ist gesondert kostenpflichtig/wird gesondert in Rechnung gestellt. Eine gesonderte Vereinbarung ist nicht erforderlich. **Abrufkomponenten / optional**
Zwischen-überschriften	Für eine bessere Übersicht sind in der Tabelle Zwischenüberschriften (grau hinterlegt) eingefügt.	

3.2 Vereinbarte Leistungen

In der folgenden tabellarischen Darstellung sind die vereinbarten Leistungen beschrieben, die für den Auftraggeber im Rahmen dieses Vertrages erbracht werden.

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
Komponenten und Leistungen des Services		
Zentrale Komponenten dieser Vereinbarung: • Bereitstellung eines Servers im Dataport Rechenzentrum • Bereitstellung der Serversoftware für den Messagingdienst • Aufwände für Wartung, Pflege und Betrieb des Servers • Ausbau, Erweiterung und Erneuerung des Servers nach Notwendigkeit Diese Komponenten dienen dem Betrieb des dMessengers und werden gemeinsam mit anderen Dataport-Kunden genutzt.	AN	Ja
Die Durchführung von Entstörungsmaßnahmen an der zentralen Infrastruktur in folgenden Ausprägungen: • Second-Level Support • Third-Level Support	AN	Ja
First-Level Support	AN	Ja, nur in Produkt-variante „Standard“

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
Der Dienst dMessenger kann über verschiedene Apps genutzt werden. Diese basieren auf der Messaging-App Teamwire des Herstellers Grouptime. Je nach Endgerät und Betriebssystem kann die App über den Apple AppStore, den Google PlayStore oder die Webseite des Herstellers (siehe unten) heruntergeladen werden. Apps stehen für folgende mobile Endgeräte zur Verfügung: • Apple iOS Betriebssystem • Android Betriebssystem Apps für PC-Kompatible Endgeräte: • Microsoft Windows Betriebssystem • Apple macOS Betriebssystem • Linux Betriebssystem Unterstützte Webbrowser für das nutzen des Services im Browser: • Microsoft Edge • Mozilla Firefox • Google Chrome • Apple Safari Die Webbrowser sind Bestandteil des Betriebssystems oder können über die Webseite des Herstellers heruntergeladen werden. Generell werden nur aktuelle Betriebssysteme oder Webbrowser für dMessenger unterstützt. Es gelten die Systemvoraussetzungen der Hersteller. https://www.teamwire.eu/home-de-de/ Der Benutzer kann mehrere Apps auf verschiedenen Endgeräten gleichzeitig nutzen. Die Chatverläufe werden hierbei über den Server synchron gehalten.	AN	Ja
Funktionsumfang für die Benutzer		

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten

• Der Dienst dMessenger bietet folgende Kommunikationsmöglichkeiten:
• Benutzer zu Benutzer (1:1)
• Gruppennachrichten
  ○ Eigene Gruppen
  ○ Zentral konfigurierte Gruppen (Managed Groups)
  ○ Broadcasting
• Die Kommunikationsfähigkeit Ihrer Organisation kann individuell angepasst werden.
  ○ Nur interne Kommunikation ihrer Organisation (Mandantenfähigkeit)
  ○ Interne Kommunikation + Kommunikation mit Kontakten in ihrem Adressbuch
  ○ Mandantenübergreifende Kommunikation
 	
Diese Funktion kann nur von Dataport freigeschaltet werden.
	AN	Ja

Der Austausch folgender Nachrichten- und Datentypen wird von dMessenger unterstützt: • Textnachrichten • Fotos • Videos • Sprachnachrichten • Geodaten (GPS-Standort) • Kalendertermine • Dateien (.doc, .xls, .pdf etc.) • Umfragen • Prioritätsnachrichten mit Alarmfunktion für den Empfänger • Notrufmeldung (Sprachnachricht mit Geoposition an vordefinierten Empfängerkreis)	AN	Ja
Erweiterte Funktionsmerkmale: • Push-Benachrichtigung bei neuer Mitteilung • Anzeige von Zeitstempeln, zugestellt und gelesen durch Symbole in den Nachrichten • Pflegen eines eigenen Profils (Name, Status, Foto, Bio, Kontaktdaten und ein Freitextfeld) • Globale Suchfunktion der Chatnachrichten • Stummschaltung von Benachrichtigungen für Gruppenchats • Abmelden des Geräts und Löschen des Profils durch den Benutzer • Optional anonyme Registrierung ohne Telefonnummer (z.B. per ID) • Die mobilen Apps können optional durch einen zusätzlichen Code vor unbefugten Zugriff gesichert werden	AN	Ja
Verwaltung und Konfiguration		

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
Administration durch Dataport: • Anlegen, Ändern, Sperren, Entsperren und Löschen von Benutzern und Managed Groups. Der AG übergibt dem AN hierzu CSV-Dateien mit folgender Struktur: E-Mail-Adresse, Vorname, Nachname der Testnutzer. • Datenwiederherstellung bei Verlust oder Defekt des Endgeräts • Sperren oder Löschen der Daten von dMessenger auf einzelnen Endgeräten aus der Ferne (z.B. bei Verlust des Endgerätes) • Richtlinienbasiertes Aktivieren / Deaktivieren des Zugriffs auf Endgeräteressourcen o Kalender o Kamera o Geodaten o Mikrofon o Bildgalerie o Videogalerie o Dateianhänge o Kopieren- / Einfügen o Datenaustausch • Richtlinienbasiertes Aktivieren / Deaktivieren von Chat-Optionen (Einladung, Verlassen, Verlauf versenden)	AN	Ja, nur in Produkt-variante „Standard“
Administration der mandanteneigenen Umgebung über eine Portallösung (Konfiguration und Benutzereinstellungen) • Anlegen, Ändern, Sperren, Entsperren und Löschen von Benutzern und Managed Groups. • Datenwiederherstellung bei Verlust oder Defekt des Endgeräts • Sperren oder Löschen der Daten von dMessenger auf einzelnen Endgeräten aus der Ferne (z.B. bei Verlust des Endgerätes) • Richtlinienbasiertes Aktivieren / Deaktivieren des Zugriffs auf Endgeräteressourcen o Kalender o Kamera o Geodaten o Mikrofon o Bildgalerie o Videogalerie o Dateianhänge o Kopieren- / Einfügen o Datenaustausch Richtlinienbasiertes Aktivieren / Deaktivieren von Chat-Optionen (Einladung, Verlassen, Verlauf versenden)	AN	Ja, nur in Produkt-variante „Light“

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
Administration durch Benutzer: • Anlegen, Ändern, Sperren, Entsperren und Löschen von Benutzern und benutzereigenen Gruppen • Optionale Anreicherung des eigenen Profils mit Profilbild und zusätzlichen Informationen	Kunde	Ja
Generelle Datenschutz- und Sicherheitsmerkmale		
Folgende grundlegende Datenschutzmerkmale sind beim Produktdesign von dMessenger umgesetzt worden: • Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union (EU-DSGVO) • Die Datenverarbeitung erfolgt nur im hochsicheren Dataport Rechenzentrum • Die Datenübertragung erfolgt anonymisiert und ausschließlich verschlüsselt • Nicht mehr benötigte Daten werden schnellstmöglich gelöscht. Es erfolgt keine dauerhafte Speicherung von zweckungebundenen Daten.	AN	Ja

Folgende Sicherheitsmerkmale werden durch dMessenger u.a. unterstützt.
• Verschlüsselte Übertragung der Nachrichten und Metadaten mit
  ○ TLS 1.0-1.2 mit Perfect Forward Secrecy und AES-256 mit PKCS#7 Padding
  ○ individuellen Schlüsseln für jedes Endgerät und Chat
• Verschlüsselte Datenspeicherung auf dem Server mit individuellen Schlüsseln für jedes Feld in der Datenbank
• Verschlüsselung der lokalen Messaging-Daten im Client
• Zentrales Schlüsselmanagement
• Trennung des Schlüsselmanagements von der Administration (Administratoren können Chatinhalte nicht einsehen. Personen müssen einzeln dafür berechtigt werden Chatinhalte einzusehen und nur wenn der Administrator eine solche Person hinzuzieht können die Inhalte aufgerufen werden.
• Die Archivierung von Chats kann deaktiviert werden. In diesem Fall sind die Daten ausschließlich auf den Endgeräten gespeichert. Es ist keine Wiederherstellung bei Verlust oder Defekt des Endgeräts möglich.
• Clients können anonymisiert werden (Registrierung ohne Telefonnummer)
	AN	Ja

Aktivieren / Deaktivieren /konfigurieren von Archivierungsfunktionen und Vorhaltezeiten sowie Revisor-Accounts	AN	Gesonderte Vereinbarung

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
Abgrenzung und Einschränkungen		
Bereitstellung von Endgeräten Die Bereitstellung von Endgeräten einschließlich Betriebssysteme und / oder Webbrowser für die Installation von dMessenger-Client ist nicht Bestandteil dieses Vertrages und kann über gesonderten Angebot und Vertrag beim Auftragnehmer angefragt werden	Kunde	Nein
Verbindung von den Endgeräten ins Rechenzentrum Die Datenverbindung von Endgeräten zum Dataport Rechenzentrum (Internetzugang, Mobilfunkverträge, WLAN etc.) ist nicht Bestandteil dieses Vertrages und kann über gesonderten Angebot und Vertrag beim Auftragnehmer angefragt werden.	Kunde	Nein

3.3 Optionale Leistungen

Anforderungen zur Leistungserhöhung sind unter Einhaltung einer angemessenen Vorlaufzeit möglich. Es erhöhen sich entsprechend die laufenden Leistungsvergütungen.

Für die Realisierung individueller Anforderungen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer diesem ein Angebot auf der Grundlage der vom Auftragsberechtigten definierten Anforderungen unterbreiten.

Leistungskomponente: Optionale Leistungen		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
Verwaltung und Konfiguration		
Anbindung von LDAP und AD	AN	Gesonderte Vereinbarung
Standard Security Level Agreement (SSLA)	AN	Gesonderte Vereinbarung
Erweiterte Leistungen		
Notfallhotline Die Bereitstellung einer Notfallhotline mit einer Erreichbarkeit außerhalb der in diesem Vertrag vereinbarten Zeiten kann optional beauftragt werden. Die zusätzlichen Kosten werden über ein individuelles Angebot mitgeteilt.	AN	Gesonderte Vereinbarung
Schulung Administration & 1st Level Support	AN	Kostenpflichtig

3.4 Auftragsabwicklung (Service Request Management)

Auftrag/ SSR	Mandanten anlegen	Bis zu 5 Arbeitstagen – sofern die infrastrukturellen Voraussetzungen gegeben sind –
Auftrag/ SSR	Mandanten löschen	Bis zu 3 Arbeitstagen
Auftrag/ SSR	Benutzer anlegen	Bis zu 3 Arbeitstagen – sofern die infrastrukturellen Voraussetzungen gegeben sind –
Auftrag/ SSR	Benutzer löschen	Bis zu 3 Arbeitstagen
Auftrag/ SSR	Mandanteneigenschaften ändern	Bis zu 3 Arbeitstagen

4 Leistungskennzahlen

Der Auftragnehmer erbringt gegenüber dem Auftraggeber grundlegende Leistungen im Rahmen des IT-Service-Managements, insbesondere der notwendigen IT-Service-Management-Prozesse.

Die Leistungen zur Störungsbearbeitung (Incident Management) sowie zur Fehlerbehebung (Problem Management) werden durch den Auftragnehmer erbracht. Die Kontaktschnittstelle für den Auftraggeber insbesondere zu dem Prozess der Störungsbearbeitung ist dabei durch den zentralen UHD oder Callcenter des Auftragnehmers gegeben.

Alle Kennzahlen beziehen sich jeweils auf die entsprechenden Service- und Betriebszeiten (siehe dazu Anlage 2). Bei Störungen, die durch höhere Gewalt, unsachgemäße Nutzung sowie äußere Einwirkungen wie Staub, Wärme, Wasser, Blitzschlag etc. verursacht werden, sind die vereinbarten Service Levels außer Kraft gesetzt.

Die Einhaltung der Kennzahlen wird vom Auftragnehmer kontinuierlich überwacht. Der Auftraggeber wird über das abgestimmte Berichtswesen, zu festgelegten Terminen erstellten Reports über Zeiträume der Überwachung, über die Einhaltung der Leistungsparameter der vereinbarten Leistung informiert.

4.1 Begriffsfestlegungen

Betriebsmodus	Begriffsdefinition
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und bedient und überwacht werden.
Servicezeit	Die Servicezeiten beschreiben die Zeiträume, in denen Störungen und Anfragen, bearbeitet werden.
Verfügbarkeit	Prozentualer Anteil an der zugesagten Servicezeit innerhalb eines Messzeitraumes, in der die beschriebenen Komponenten für den Auftraggeber nutzbar sind. $\text{Verfügbarkeit} = 1 - \frac{\sum \text{ungeplante Ausfallzeiten}\,[h]}{\text{Servicezeit im Messzeitraum}\,[h] - \text{Wartungszeiten}\,[h]}$
Ausfallzeit	Die Ausfallzeit ist die Zeitspanne, die nach Eintritt der Nichtverfügbarkeit während der zugesagten Servicezeit vergeht, bis ein System (bzw. Systemcluster) mit allen Komponenten wieder für den Regelbetrieb zur Verfügung steht. Gemessen wird die Ausfallzeit in Stunden.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Feststellung einer Störung durch den Dienstleister bzw. Meldung einer Störung durch den Auftraggeber über den vereinbarten Weg (Service Desk) bis zum Beginn der Störungsbeseitigung.
Bearbeitungszeit	Die Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Beauftragung einer Leistung bzw. Aktivität durch den Auftraggeber über einen vorgegebenen Weg (z. B. Auftrag zum Anlegen einer Benutzerkennung im Service Desk) bis zur erfolgreichen Durchführung der beauftragten Leistung bzw. Aktivität.
Priorität	Die Priorität setzt sich aus der Dringlichkeit und der Auswirkung einer Störung zusammen
Messzeitraum	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennzahl bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat.
Sollwert	Gibt einen Sollwert für eine Kennzahl an. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $\text{Verfügbarkeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Verfügbarkeit}_{\text{Soll}}$; $\text{Reaktionszeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Reaktionszeit}_{\text{Soll}}$)

Zielwahrscheinlichkeit (P_{Soll})	Zusätzlich zum Sollwert kann eine Wahrscheinlichkeit angegeben werden, mit der der Sollwert während des Messzeitraumes erreicht werden soll. Ist keine Zielwahrscheinlichkeit angegeben, so gilt eine Zielwahrscheinlichkeit von 100%, d.h. alle gemessenen Leistungen müssen gleich oder besser als der Sollwert sein. Eine Zielwahrscheinlichkeit kann nur für Kennzahlen angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen). Beispiel: Leistungskennzahl ist Reaktionszeit, Sollwert ist =30 Minuten, Zielwahrscheinlichkeit ist 90%, Messzeitraum ist ein Kalendermonat. Dies bedeutet, dass in einem Kalendermonat 90% aller tatsächlichen Reaktionszeiten = 30 Minuten betrugen.

4.2 Verfügbarkeit der Ressourcen

Die vereinbarte Verfügbarkeit richtet sich nach dem Typ des Netzes:

Zentrale Infrastruktur	
Kennzahl	**Leistungsausprägung**
Verfügbarkeit der Komponenten	98,5 %
Bearbeitungszeit für Konfigurations-änderungen	8 Std.
Reaktionszeiten	4 Std.

Die Auswertung der Verfügbarkeit erfolgt durch geeignete Überwachungstools. Als Ausfallzeit wird die Zeit vom Beginn bis zum Ende einer Störung bezeichnet. Für den Zugriff auf die bereitgestellten Ressourcen, beispielsweise über LAN, WLAN oder Mobilfunk ist der Endnutzer selbst verantwortlich. Für diese Netze kann keine Verfügbarkeit garantiert werden.

4.3 Reaktionszeit bei Störungsbearbeitung

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center/den User-Help-Desk des Auftragnehmers.

UHD		
Kennzahl		**Leistungsausprägung**
Erreichbarkeit (Wartezeit bei einem Anruf beim UHD ohne Anrufbeantworter)	Zielwert	Max. 60 Sekunden
	P_{Soll}	90%
	Messzeitraum	Kalendermonat In der Zeit 7:30 – 17:00 Uhr

Im Rahmen der Störungsannahme werden grundsätzlich Melderdaten sowie die Störungsbeschreibung erfasst und ausschließlich für die Störungsbehebung gespeichert. Der Störungsabschluss wird dem meldenden Anwender bekannt gemacht.

Betriebsstörungen werden als Incidents im zentralen Trouble Ticket System (TTS) aufgenommen. Jeder Incident und dessen Bearbeitungsverlauf werden im TTS dokumentiert. Aus dem TTS lässt sich die Zeit der Störungsbearbeitung von der Aufnahme bis zum Schließen des Tickets mit der Störungsbehebung bestimmen.

Generell unterbrechen die Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes die Bearbeitungszeit. Ebenso wird die Störungsbearbeitung unterbrochen durch höhere Gewalt oder durch Ereignisse, die durch den Auftraggeber oder den Nutzer zu verantworten sind, z.B. Warten auf Zusatzinformationen durch den Nutzer, Unterbrechung auf Nutzerwunsch etc. Weitere Informationen inklusive der Kategorisierung von Incidents nach Priorität sind dem nachfolgenden Kapitel zu entnehmen.

Reaktionszeit		
Kennzahl		**Leistungsausprägung**
Reaktionszeit bei Störungen (während der Servicezeit)	Priorität Kritisch	*1 Stunde*
	Priorität Hoch	*2 Stunden*
	Priorität Mittel	*4 Stunden*
	Priorität Niedrig	*8 Stunden*

4.4 Störungsbearbeitung und Störungsmanagement

Das Störungsmanagement stellt, mit minimalen negativen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb, den normalen Betriebszustand wieder her. Funktionsbeeinträchtigungen im Rahmen von Changes gelten nicht als Störung.

Für Störungsmeldungen (allgemeine Störungen, Hardwareersatz etc.) steht der User Help Desk (UHD, siehe Kommunikationsmatrix Anlage SLA Allgemeiner Teil / Rahmenvereinbarungen), Verfügung.

Für die Störungsbearbeitung gelten folgende Supportzeiten:

Supportzeiten	Montag bis Donnerstag*	Freitag*	Samstag/Sonntag
	08:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr	--

* ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember.

Prioritäten bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen

Für Störungsmeldungen steht dem Auftraggeber das Call-Center und/oder UHD zur Verfügung. Die Rufnummern für die Störungsmeldungen sind in der Anlage SLA Allgemeiner Teil / Rahmenvereinbarungen angegeben.

Die Störungsmeldungen von Nutzern werden wie folgt kategorisiert und bearbeitet:

Dring-lichkeit	Kritisch	Kritisch	Kritisch	Hoch	Hoch
	Hoch	Kritisch	Hoch	Hoch	Mittel
	Mittel	Hoch	Hoch	Mittel	Niedrig
	Niedrig	Hoch	Mittel	Niedrig	Niedrig
Auswirkung		Großflächig/ Verbreitet	Erheblich/ Groß	Moderat/ Begrenzt	Gering/ Lokal

Die Priorisierung ergibt sich nach der oben abgebildeten Matrix aus den Komponenten Auswirkung und Dringlichkeit.

Die *Auswirkung* bezeichnet den Einfluss, den die Störung auf die geschäftliche Aktivität hat.

Die *Dringlichkeit* einer Störung ist davon abhängig, ob Ersatzwege für die betroffene Tätigkeit möglich sind oder die Tätigkeit zurückgestellt bzw. nachgeholt werden kann.

Die *Priorität* legt die Geschwindigkeiten fest, mit denen die Störung bearbeitet wird und bestimmt die Überwachungsmechanismen:

Priorität	Kritisch	Führt zur umgehenden Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt einer intensiven Überwachung des Lösungsfortschritts
	Hoch	Führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt einer besonderen Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Mittel	Führt zur forcierten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.

	Niedrig	Führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.

Auswirkung	Gering/ Lokal	Die Störung betrifft einzelne Nutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.
	Moderat/ Begrenzt	Wenige Nutzer sind von der Störung betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.
	Erheblich/ Groß	Die Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden.
	Großflächig/ Verbreitet	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.

Dringlichkeit	Niedrig	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch die Störung behindert wird, können später durchgeführt werden.
	Mittel	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.
	Hoch	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, muss kurzfristig durchgeführt werden.
	Kritisch	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.

Die Bewertung erfolgt unter Einbeziehung der Einschätzung des Anwenders durch das Call-Center.

Der Prozess zur Störungsbearbeitung des Auftragnehmers enthält Eskalationsverfahren, die sicherstellen, dass die zugesagten Reaktionszeiten eingehalten werden und dass eine zuverlässige und schnellstmögliche Störungsbearbeitung erfolgt.

Sollte ein Anwender mit der Priorisierung sowie mit der Durchführung oder Dauer einer Störungsbehebung nicht einverstanden sein, besteht die Möglichkeit der Eskalation über die zuständige IT-Stelle des Kunden.

4.5 Anpassungen von Leistungskennzahlen

Änderungen an Leistungskennzahlen erfolgen in Abstimmung zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer. Der Auftraggeber stellt eine angemessene Beteiligung der nutzenden Stellen an der Abstimmung sicher. Eine Überprüfung seitens des Auftragnehmers der Leistungskennzahlen erfolgt regelmäßig.