

STANDARD SERVICE LEVEL- KATALOG

Version 1.2// Mai/2021

Inhaltsverzeichnis

1	Grundsätze und Ziele.....	3
2	Definitionen.....	3
2.1	Betriebszeit.....	3
2.2	Erreichbarkeit Service Desk.....	3
2.3	Service-Zeit	4
2.4	Reaktionszeit.....	4
2.5	Wartungszeiten, Wartungsfenster.....	4
2.6	Updates/Upgrades.....	4
2.7	Service Level	5
2.8	Verfügbarkeit	5
2.9	Störungen, Störungsmeldung	5
2.10	Ausfall, Ausfallzeiten.....	6
2.10.1	Nicht berücksichtigte Ausfallzeiten.....	7
2.10.2	Statusmeldezeit bei Störungen.....	7
2.11	Berichterstattung.....	7
3	Kennzahlen zur Messung der Qualität.....	8
3.1	Verfügbarkeit	8
3.2	Antwortzeit.....	8
4	Übersicht über die derzeit gültigen Service-Level.....	10

1 Grundsätze und Ziele

Komm.ONE ist Ihr kommunaler IT-Dienstleister. Unser Ziel ist es, Dienstleistungen in exzellenter Güte zu erbringen. Damit dieser Anspruch für Sie nachvollziehbar und transparent ist, haben wir mit dem vorliegenden Katalog unterschiedliche Grade unserer Services (Service Level) definiert. Der Katalog hilft Ihnen und uns, Service-Zusagen für alle Kunden und für alle Produkte gleichermaßen verbindlich und messbar zu machen. Dies ist für Komm.ONE eine wichtige Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Darüber hinaus sind unserer Dienstleistungen nach DIN ISO 27001 des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zertifiziert. Außerdem folgt Komm.ONE den Empfehlungen der IT Infrastructure Library (ITIL) für IT Service Management. Komm.ONE hat die hierfür notwendigen internen Prozesse beschrieben und unterzieht diese einer permanenten Verbesserung.

Dieses Dokument legt Qualitätsmerkmale wie beispielsweise die Verfügbarkeit und die Performance von Produkten dar, die wir über die Service Levels definieren. Für die Messung der Qualität dieser Merkmale hat Komm.ONE entsprechende Kennzahlen entwickelt.

2 Definitionen

2.1 Betriebszeit

Während der Betriebszeit von 24 Stunden an 7 Tagen der Woche im ganzen Kalenderjahr stehen dem Auftraggeber die Produkte nach Maßgabe der weiteren Regelungen dieses Vertrages zur Nutzung zur Verfügung. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Erbringung der Produktleistungen nach Maßgabe der Regelungen in Kapitel 2.5 zu Wartungszwecken zu unterbrechen.

2.2 Erreichbarkeit Service Desk

Der Servicedesk ist in der Zeit:

Mo.-Do. 06:30-18:00

Fr. 06:30-17:30

erreichbar. Ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche und in Baden-Württemberg gültige Feiertage.

Ein fachlicher Support (Anwender- und Anwendungs-Support) steht in der Zeit von 06:30 bis 08:00 Uhr und 17:00 bis 18:00 Uhr nicht zur Verfügung.

2.3 Service-Zeit

Innerhalb der Betriebszeit der Komm.ONE steht der Anwender- und Anwendungs-Support für die Bearbeitung von Anfragen und Störungsmeldungen von Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung.

Ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche und in Baden-Württemberg gültige Feiertage.

2.4 Reaktionszeit

Die Zeitspanne von der Annahme einer Anfrage, einer Störung, eines Supportfalls o. ä. bis zu einer ersten qualifizierten Bearbeitung ist als Reaktionszeit definiert.

2.5 Wartungszeiten, Wartungsfenster

Planbare, regelmäßige Wartungen, bei denen das Produkt nicht zur Verfügung steht, müssen in einem Wartungsfenster geregelt werden. Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber vorab für ein gesamtes Jahr sowohl Zeitpunkt als auch Zeitraum der geplanten Wartungen mit. Wenn im Service Level Agreement (SLA) nichts Anderes definiert ist, gelten die folgenden generellen Regelungen zu den Wartungsfenstern:

- Wartungsfenster werden grundsätzlich außerhalb der Service-Zeit eingeplant.
- Die Inanspruchnahme vereinbarter Wartungsfenster und alle geplanten Maßnahmen werden dem Auftraggeber in der Regel 10 Arbeitstage im Voraus bekannt gegeben. Der Auftraggeber wird über den geplanten Umfang und die davon betroffenen Services informiert.
- Der Zeitraum eines vereinbarten Wartungsfensters geht nicht in die Ermittlung der Ausfallzeiten ein. Überschreitet die Wartung das Wartungsfenster, so ist die Überschreitung als Ausfall zu werten, falls dieser Anteil in die Service- oder bediente Betriebszeit fällt.
- In dringenden Fällen können Emergency Changes (z.B. Einspielen von Sicherheitspatches) kurzfristig durchgeführt werden, falls erforderlich. Diese Changes können vom Auftragnehmer ohne Abstimmung mit dem Auftraggeber durchgeführt werden, wenn die konkrete Gefahrabwendung keine Absprache zulässt. Die Ausfälle bei der Umsetzung der Emergency Changes werden nicht als Ausfallzeit gewertet.

2.6 Updates/Upgrades

Für Upgrades und Updates werden entsprechende Upgrade-/Update-Fenster 3 Monate vor dem Termin angekündigt: Downtime bei Bedarf zwischen Donnerstag 20:00 Uhr und Montag 08:00 Uhr.

2.7 Service Level

Ein Service Level beschreibt die Dienstgüte, die über Zielwerte einer oder mehrerer Kennzahlen definiert werden. Beispiele sind: „99,5% Verfügbarkeit über die Service-Zeit im Monat“ oder „maximale Ausfallzeit von 4 Stunden pro Monat“. Ein Service Level ist damit eine mit einem Zielwert versehene Dienstgüte. Service Levels werden im Service Level Agreement (SLA) definiert.

2.8 Verfügbarkeit

(Messung am Ausgang des Rechenzentrums von Komm.ONE)

Ein Produkt gilt als verfügbar, wenn es im vereinbarten Zeitraum eine oder mehrere produktspezifische Testtransaktionen erfolgreich durchlaufen werden. Die Messung erfolgt automatisiert durch Messroboter.

Die Verfügbarkeitsquote ist der prozentuale Anteil der Service-Zeit (abzüglich Wartungszeiten), gemessen und bewertet über einen definierten Messzeitraum (ein Jahr), in der das Produkt zur Verfügung stand.

2.9 Störungen, Störungsmeldung

Eine Störung (Incident) eines Produktes liegt vor, wenn die vereinbarten Funktionalitäten und Leistungen nicht in vollem Umfang zur Verfügung stehen. Störungen werden auf Basis der vom Auftraggeber geschilderten Auswirkung und der vom Auftragnehmer eingeschätzten Dringlichkeit in Prioritäten eingeteilt.

Die Entgegennahme von Störungsmeldungen des Auftraggebers wird ausschließlich durch den Service Desk des Auftragnehmers abgedeckt. Die aktuellen Eingangskanäle für den Service Desk sind auf der Homepage ersichtlich. Unabhängig vom Eingangskanal werden alle Meldungen in einem Ticketsystem erfasst.

Ist bei der Wiederherstellung eine Mitwirkung des Auftraggebers notwendig, so wird die Ausfallzeit für den Zeitraum der Mitwirkung unterbrochen.

Die Prioritäten von Störungen, deren Auswirkung und die Reaktionszeit des Auftragnehmers sind der folgenden Tabelle zu entnehmen:

Priorität	Auswirkung	Reaktionszeit
Kritisch (1)	<ul style="list-style-type: none">– kritische Geschäftsprozesse des Auftraggebers sind ausgefallen, oder– Sicherheitsvorfälle, die kritisch für Vertraulichkeit bzw. Integrität der Daten sind, oder– komplette Standorte oder komplette	In der Service-Zeit: 98% innerhalb von max. 15 Minuten nach Störungsmeldung Innerhalb der Service Desk-Zeiten (außerhalb der Service-Zeit): 98% innerhalb von max. 45 Minuten

	Leistungseinheiten sind betroffen.	
Hoch (2)	<ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsprozesse des Auftraggebers sind beeinträchtigt. 	In der Service-Zeit: 98% innerhalb von max. 30 Minuten nach Störungsmeldung Innerhalb der Service Desk-Zeiten (außerhalb der Service-Zeit): 98% innerhalb von max. 60 Minuten
Mittel (3)	<ul style="list-style-type: none"> - Geringe Auswirkung auf die Geschäftsprozesse des Auftraggebers, oder - bestimmte Funktionen / Leistungsmerkmale können nur noch eingeschränkt genutzt werden, oder - eine Funktion fällt vollständig aus, die aber für den Tagesbetrieb nur von bedingter Wichtigkeit ist. 	In der Service-Zeit: 98% innerhalb von max. 180 Minuten nach Störungsmeldung Innerhalb der Service Desk-Zeiten (außerhalb der Service-Zeit): 98% innerhalb von max. 240 Minuten
Niedrig (4)	<ul style="list-style-type: none"> - Keine Auswirkung auf die Geschäftsprozesse des Auftraggebers, oder - die Störung schränkt die Nutzbarkeit eines betroffenen Produktes nur geringfügig ein. 	98% innerhalb von max. 2 Arbeitstagen nach Störungsmeldung

*Reporting für Serviceklasse Standard ab 01.01.2022

2.10 Ausfall, Ausfallzeiten

Die Ausfallzeit ist die im SLA vereinbarte maximale Dauer der Nichtverfügbarkeit des Produktes. Eine Abweichung des SLA liegt vor, wenn die maximale Dauer überschritten wird.

Die Ausfallzeit endet, wenn das Monitoring des Auftragnehmers die Wiederherstellung des Produktes festgestellt hat oder wenn bei fehlender Überwachung die Wiederherstellung im Ticketsystem dokumentiert ist, und der Auftraggeber informiert sowie der Service für den Auftraggeber wieder uneingeschränkt nutzbar ist.

Vereinbarte Wartungen gemäß Kap. 2.5 sowie Updates und Upgrades gemäß Kap. 2.6 sind kein Ausfall.

Kommt es unmittelbar nach oder während der Wiederherstellung des Produktes zu weiteren vom Monitoring-System gemessenen kurzen Ausfällen, z.B. durch Nacharbeiten oder Konfigurationsanpassungen, so werden diese Ausfälle nicht als Einzelausfälle gewertet, fließen jedoch in die Gesamtausfallzeit mit ein.

2.10.1 Nicht berücksichtigte Ausfallzeiten

Als nicht zu berücksichtigende Ausfallzeiten gelten:

- Ausfallzeiten, deren Ursache im alleinigen Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen.
- Ausfallzeiten durch vereinbarte Downtimes (Wartungsfenster, Updates, Upgrades, Emergency Changes).
- Ausfälle, die durch höhere Gewalt verursacht werden oder die außerhalb des Einflusses des Auftragnehmers liegen, insbesondere Naturgewalten, Feuer, Explosionen, Sabotage, Unfälle, Embargos, Aufruhr, innere Unruhen, einschließlich Handlungen örtlicher Regierungen und parlamentarischer Behörden; das Unvermögen Dritter, die Software oder Materialien zu liefern, Störfälle an der Ausrüstung; sowie Arbeitskämpfe jeglicher Art und aus jeglichem Anlass, insbesondere Streiks und Aussperrungen.

Der Auftragnehmer hat den Nachweis zu erbringen, dass einer der vorgenannten Fälle tatsächlich vorgelegen hat.

2.10.2 Statusmeldezeit bei Störungen

Vom Zeitpunkt der Meldung über einen Service-Ausfall bis zur Behebung des Service-Ausfalls unterrichtet der Auftragnehmer den Auftraggeber regelmäßig über den Status der Fehlerbehebung. Je nach Kritikalität des Ausfalls sind die Zeitspannen bis zur ersten Statusmeldung und die Intervalle der anschließenden regelmäßigen Status-Updates in folgender Tabelle aufgeführt.

Priorität	Klasse	Erste Statusmeldung (nach Beginn der Störungsbehebung)	Status-Update
1	Kritisch	30 Minuten	Alle 60 Minuten
2	Hoch	30 Minuten	Alle 2 Stunden
3 + 4	Mittel/Niedrig	60 Minuten	Nach Abschluss des Tickets

Die Statusmeldung erfolgt über die definierten Service-Kanäle. Die Statusmeldezeit gilt während der Service-Zeit.

2.11 Berichterstattung

Die Berichterstattung erfolgt in elektronischer und elektronisch weiter verarbeitbarer Form (z. B. zur automatisierten Generierung von Kennzahlen) und wird im Kundenbereich des Service-Portals des Auftragnehmers abgelegt. Adressat ist der im SLA bzw. im Einzelauftrag benannte

Auftraggeber. Der Bericht umfasst die im SLA definierten KPIs, die in [Kapitel 3](#) generell beschrieben sind.

- Service Level Reporting: Der Auftragnehmer erstellt auf Basis jeden SLAs Quartalsberichte über die Erreichung der Service Levels und der Qualität und stellt diese dem Auftraggeber in einem maschinenlesbaren Format zur Verfügung.

3 Kennzahlen zur Messung der Qualität

Nachfolgend werden Kennzahlen für die Bestimmung der Qualität von Produkten beschrieben. Die Kennzahlen unterscheiden sich nach Verfügbarkeit und Qualität von Produkten und der erbrachten Service-Qualität des Auftragnehmers.

Die SLA nutzen ausschließlich die nachfolgend definierten Kennzahlen. Eine Erweiterung der Kennzahlen wird kontinuierlich vorgenommen. Kennzahlen werden teils über bereitgestellte Berichte sowie teils über eigene Auswertemöglichkeiten zur Verfügung gestellt.

3.1 Verfügbarkeit

Die Quote wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\Sigma \text{ Dauer Service-Zeit} - \Sigma \text{ Dauer Wartungszeit} - \Sigma \text{ Dauer Ausfallzeit}}{\Sigma \text{ Dauer Service-Zeit} - \Sigma \text{ Dauer Wartungszeit}} \times 100 = \text{Verfügbarkeit in \%}$$

3.2 Antwortzeit

Die Antwortzeit gibt die Zeit an, die zwischen einer Systemanfrage und der Systemantwort verstreichen darf. Wichtig ist bei diesem Kriterium, dass neben der Zeit auch die Messpunkte und die Messung genau spezifiziert sein müssen. Die geforderten maximal zulässigen Antwortzeiten, sowie die Spezifikation der Messung sind im jeweiligen SLA zu beschreiben.

Antwortzeiten können sein:

- Dialogantwortzeit

"Dialogantwortzeit" beschreibt die Zeitspanne zwischen der Betätigung der RETURN-Taste am Endgerät und der Anzeige der Systemantwort auf dem Endgerät.

- Transaktionszeit

Eine „Transaktion“ ist eine fest definierte Abfolge von Ein- und Ausgaben in einer Anwendung,

die von einer Messsonde an einem Standort des Auftraggebers und/oder einer Messsonde im Rechenzentrum des Auftragnehmers ausgeführt werden.

Antwortzeiten werden durch Messroboter gemessen, die hochautomatisiert und standardisiert wiederholt fest definierte Dialoge oder Transaktionen ausführen und die Antwortzeiten messen und protokollieren.

Die Antwortzeit setzt sich zusammen aus:

- Datenübertragungszeit vom Einspeisepunkt im Rechenzentrum zur Anwendung
- Bearbeitungszeit innerhalb der Anwendung inklusive ihrer Unterprozesse (Datenhaltung, zusätzliche Dienste)
- Datenübertragungszeit von der Anwendung zum Einspeisepunkt im Rechenzentrum

Die maximale akzeptable Antwortzeit, die Spezifikation der Messung (was genau wird von welchem Punkt ausgemessen) und der erlaubte Prozentsatz von Messpunkten, die die maximale akzeptable Antwortzeit überschreiten dürfen, müssen im jeweiligen SLA detailliert beschrieben sein.

4 Übersicht über die derzeit gültigen Service-Level

Service-Level Komm.ONE	Standard	Standard +	Standard ++
Online Betriebszeit	24/7 Ausnahmen : Vereinbarte Wartungsfenster und Service-Updates, Emergency-Updates	24/7 Ausnahmen : Vereinbarte Wartungsfenster, und Service-Updates, Emergency-Updates	24/7 Ausnahmen : Vereinbarte Wartungsfenster und Service-Updates, Emergency-Updates
Erreichbarkeit Service Desk	Mo.-Do. 06:30-18:00 Fr. 06:30-17:30	Mo.-Do. 06:30-18:00 Fr. 06:30-17:30	Mo.-Fr. 06:30-19:00 Sa. 08:00-13:00
Servicezeit	Mo.-Fr. 08:00-17:00	Mo.-Fr. 08:00-17:00	Mo.-Fr. 08:00-17:00
Verfügbarkeit	98,5 % (Jahr)	99 % (Jahr)	99,5% (Jahr)
Maximaler Datenverlust bei einem technischen Ausfall, gemessen in Stunden (RPO)	24 h	4 h	1 h
Betrieb	Mehrmandantensystem	Mehrmandantensystem	Dediziertes System möglich
Leistungsreviews mit Kunden	Keine	Keine	Keine
Managementreview mit Kunden	Keine	Keine	Keine
Zugesagte Antwortzeiten (noch nicht final definiert)	Keine vereinbarten Transaktionszeiten, wir reportieren (höchstens) eine mittlere Antwortzeit des Verfahrens basierend auf einem für alle Kunden einheitlich definierten, repräsentativen use case.	Wir reportieren monatlich eine Analyse (Häufigkeitsverteilung und zeitlicher Verlauf des Antwortzeitverhaltens im Monat). Ein verfahrensindividueller Grenzwert (Y ms) den wir in 95% aller use case Durchläufe nicht überschreiten wollen wird für alle Kunden einheitlich für jedes	Wir reportieren monatlich eine Analyse (Häufigkeitsverteilung und zeitlicher Verlauf des Antwortzeitverhaltens im Monat). Ein verfahrensindividueller Grenzwert (Y ms) den wir in 95% aller use case Durchläufe nicht überschreiten wollen wird für alle Kunden einheitlich für jedes Verfahren definiert, basierend auf Messdaten

Service-Level Komm.ONE	Standard	Standard +	Standard ++
		Verfahren definiert, basierend auf Messdaten vereinbart.	vereinbart. Zusätzlich reportieren wir das Verhalten der use case Dauer über die jeweils letzten 12 Monate und optimieren das Antwortzeitverhalten, wenn der vereinbarte Grenzwert zu weniger als 95% erreicht wird.
K-Fall Tests 1 x jährlich zugesagt?	Ja, keine spezifische Verfahrenszusage	Ja, keine spezifische Verfahrenszusage	Ja
Zugang	User Interface nach Vorgabe von Komm.ONE	User Interface nach Vorgabe von Komm.ONE	User Interface nach Vorgabe von Komm.ONE
Reporting	Standard Report: - Verfügbarkeit im vorherigen Monat, - mittlere Antwortzeit werden elektronisch zur Verfügung gestellt.	Reporting+ Detailliertere Berichte die in Reviews besprochen werden können: - Analyse der Antwortzeiten im vorherigen Monat - Details zu einzelnen Ausfällen von Systemen & Verfahren im vorherigen Monat	Reporting ++ Verfügbarkeit je Monat, Dialogantwortzeit pro Monat, Concurrent User, Named User - Wiederanlaufzeit, - Incidents, Problems, - Detaillierte Analyse von Verfahrensausfällen, Darstellung von getroffenen Gegenmaßnahmen
Anzahl User	Standard Rechnungsworkflow	Standard Rechnungsworkflow	Sondervermessung

COPYRIGHT

© Copyright 2021 Komm.ONE

Alle Rechte vorbehalten.

Die Weitergabe und Vervielfältigung dieser Dokumentation oder Teilen daraus sind ohne die ausdrückliche Genehmigung durch die Komm.ONE nicht gestattet.

Die Komm.ONE weist darauf hin, dass die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert bzw. ergänzt werden können.

Vertragspartner für gewerbliche Kunden in Baden-Württemberg und alle Kunden außerhalb Baden-Württembergs ist die civillent GmbH, eine Tochtergesellschaft der Komm.ONE.

civillent ist zur Nutzung der Marke Komm.ONE, eine Marke der Komm.ONE AöR, per Lizenz berechtigt.

Komm.ONE

Krailenshaldenstraße 44

70469 Stuttgart

info@komm.one

www.komm.one