

SLA für die Services des Campus Management

Stand: 08.06.2018

Für dieses SLA relevante Services & Elemente	Beschreibung des Services/Prozesses	Verantwortlich
Application Support & Interface Support		
	SAP SLcM Komponenten und zugehörige Schnittstellen in den Services zu: <ul style="list-style-type: none">- HIS Komponenten- Evento- Blackboard- Haushalt- Dozentendatenverwaltung	eAS-CMA
Collaboration & Contracts (OLA, UC, SLA): Extern, Intern		
	Zusammenarbeit für die Service-Leistungen mit: <ul style="list-style-type: none">- ZEDAT- CeDiS- Abt. V	eAS-CMA

SLA für die Services des Campus Management

Plan-Verfügbarkeit der SAP Campus Services der FU Berlin

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
00:00							
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							
21:00							
22:00							
23:00							

					Downtime (Std)	Uptime %
Hauptzeit (HZ)	33	Std. p. Woche	Std./Jahr	1716	4	99,8%
Nebenzeit (NZ)	22	Std. p. Woche	Std./Jahr	1144	40	96,5%
Randzeit (RZ)	113	Std. p. Woche	Std./Jahr	5876	220	96,3%

Arbeiten an den Produktivsystemen			Downtime		
Aufgabe	Dauer (Std)	Anz. P.a.	HZ (Std)	NZ (Std)	RZ (Std)
Mandanten-kopie	24	4	0	8	88
SP SLcM	72	2	4	8	132
OS Patch	2	12	0	24	0
Std ges.			4	40	220

Bei der hier dargestellten Systemverfügbarkeit sind eventuelle Abschaltungen während der Betriebsferien nicht berücksichtigt

SLA für die Services des Campus Management

Qualitätszusagen				
Servicekomponente	Definition der zu erbringenden Dienstleistung	Anbieter	Parameter zur Servicequalität	SLA-Zusage
Verfügbarkeit der IT-Services für das Campus Management				
	Nutzbarkeit des Service abzüglich der Zeiten für geplante Wartungsarbeiten	eAS-CMA	Uptime p.a.	HZ: 99% NZ: 96% RZ: 96%
Wartung von Systemen				
Einspielen von Sicherheitsupdates für das OS	Die Systeme werden immer in einem sicheren Patchlevel gehalten	eAS-Basis	Frequenz	monatlich
Einspielen von Patches und EHPs für die Anwendung	Die Systeme werden immer in einem sicheren Patchlevel gehalten	eAS-Basis	Frequenz	1 bis 2 mal jährlich
Nacharbeiten zu Upgrades in der Applikation	Nacharbeiten werden zügig nach Upgrades durchgeführt	eAS-CMA	zeitl. Abstand zum Upgrade	Beginn sofort nach Abschluss des Upgrade
Umsetzung gesetzlicher Regelung	Gesetzliche Änderungen werden im Rahmen des Anforderungsmanagementprozesses nach Vorgabe und Anforderung der verfahrensverantwortlichen Stelle in den Service eingepflegt	eAS-CMA	Frequenz Anforderungsrunden p.a.	ASAP - je nach Vorgabe der Änderung und deren Dringlichkeit ist eine Priorisierung im Anforderungsmanagement festgehalten. Hier wird auch der Zeitraum festgehalten, bis zu dem die Änderung umgesetzt werden muss
Support				
Incident Bearbeitung regulär	Bearbeitung der durch Key-User im Helpdesk gemeldeten Fehler	eAS-CMA	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion spätestens am nächsten Werktag
Incident Bearbeitung Prio 1	Bearbeitung der durch Key-User telefonisch gemeldeten Prio 1 Fehler	eAS-CMA	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion für Meldungen in der Kernzeit spätestens nach 3 Stunden
Know How Transfer				
Schulung der Anwender, Dokumentation	Zu den Services der eAS werden Schulungsunterlagen und Anwenderdokumentationen zur Verfügung gestellt	eAS-CMA	Vollständigkeit, Aktualität	100% vollst. Bereitstellung zur Produktivsetzung Aktualisierungs-check jährlich
Datenservices				
Schnittstellen	Datenaustausch zur Synchronisation von Systemen und Systemteilen (Definitionen und Ausprägungen sind im Wiki dokumentiert) - Datenempfang von Studierendenverwaltung (SOS-Daten) - Evento akademische Struktur - HCM Personendatenübertragung - ALE Synchronisation der Organisationseinheiten (OE)	eAS-CMA	Aktualität (Frequenz der Übermittlung)	SOS: täglich evento: 2 Stunden HCM: bei Änderung OEs: täglich (vorgesehen) Das Monitoring erfolgt fortlaufend
Service Requests				
Erstellung von Auswertungen	Es gibt diverse situative Anfragen aus den Fachbereichen und der Fachabteilung. Ausgelöst werden diese in der Regel durch Anfragen der Universitätsleitung an die Fachbereiche, Sonderaktionen in den Fachbereichen oder durch notwendige Fehleranalysen.	eAS-CMA		spätestens am nächsten Werktag
Abbildung neuer Prüfungsordnungen	Abbildung neuer Prüfungsordnungen im System als Voraussetzung für die Anlage von Lehrveranstaltungen zu einem Studiengang	eAS-CMA		bei Vorlage der veröffentlichten PO im vorgegebenen Einleseformat bis zum jeweiligen Stichtag wird die neue PO rechtzeitig vor dem Stichtag zur LV-Planung ins System eingespielt

SLA für die Services des Campus Management

Kommunikationsregeln

Collaboration & Contracts (OLA, UC, SLA)	Partner	Art des Vertrages	Kommunikation
Zusammenarbeit mit den Kunden	Key User der Studierendenverwaltung Key User der Prüfungsbüros Infoservice Studium	SLA SLA SLA SLA	Telefon bei Prio1, sonst Mail oder HelpDesk
Zusammenarbeit mit externen Firmen	SAP Inpuncto	Wartungsvertrag Support Kontingent	OSS Mail

SLA für die Services des Campus Management

Service-Verfügbarkeit

Rahmenparameter	Beschreibung
Garantierte Verfügbarkeit der eAS Service-Mitarbeiter*innen:	Mo-Do: 09:00 - 15:00 / Fr: 09:00 - 14:00 - Schulung - Beratung - Support - Service

SLA für die Services des Campus Management

Prioritätsbestimmung

Priorität	Prio-Beschreibung	Servicebeschreibung	Eskalationsregeln
1 (Critical Incident)	Einer oder mehrere der folgenden Fälle treffen zu: a) Produktivdaten/Informationen sind zerstört oder gingen verloren b) Probleme /Fehler führen zu unkorrekten Ergebnissen mit direkten Konsequenzen für die Geschäftsprozesse der Kundenorganisation c) Eine oder mehrere der Komponenten funktionieren nicht und die Störungen führen zu ernsthaften Unterbrechungen	Zeitnahe Aufnahme der Arbeiten zur Behebung des Fehlers sowie Information an die Gruppenleitung und Abarbeitung der Sicherheitsregeln für verschiedene Notfälle. Einige Notfälle sind im Wiki dokumentiert und enthalten entsprechende Anweisungen.	1. Info an CMA-Leitung 2. Info an eAS-Leitung 3. Info an Verfahrensverantwortlichen 4. ggf. Einbindung SAP/ externe Entwickler
2 (Fault to be tolerated temporarily)	Die Störung hat keine direkten kritischen Folgen, aber die Produktivität ist durch eingeschränkte Funktionalität des Systems behindert	Behebung des Fehlers	Information an CMA-Leitung
3 (Improvement)	Der Kunde wünscht eine Erweiterung/verbesserung oder Änderung der Funktionen	Aufnahme der Anforderung in das für diesen Service festgelegte Verfahren zum Anforderungsmanagement	Information an entsprechende Gruppenleitung