

SLA für HCM Services der eAS

Stand: 29.05.2018

Für dieses SLA relevante Services & Elemente	Beschreibung des Services/Prozesses	Verantwortlich
Application Support & Interface Support		
	SAP HCM Komponenten und zugehörige Schnittstellen in den Services zu: <ul style="list-style-type: none">- Personalabrechnung- Org-Management- Dienstreisemanagement- Dozentendatenverwaltung	eAS-HCM
Collaboration & Contracts (OLA, UC, SLA): Extern, Intern		
	Zusammenarbeit (inklusive Kommunikationsregeln) und gegenseitige Verpflichtungen mit der ZEDAT und eAS Kunden	eAS-HCM

Plan-Verfügbarkeit der ERP 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	33	Std. p. Woche	Std./Jahr	1716	0	100,0%
Nebenzeit	22	Std. p. Woche	Std./Jahr	1144	42	96,3%
Randzeit	113	Std. p. Woche	Std./Jahr	5876	178	97,0%

Arbeiten an den Produktivsystemen

Aufgabe	Dauer ges. (Std)	Anz. P.a.	HZ (Std)	NZ (Std)	RZ (Std)
LCP HR	3	4	0	6	6
Mandanten-kopie	46	3	0	12	126
SP ERP	46	1	0	4	42
SP Portal	6	1	0	4	2
SP Gateway	6	1	0	4	2
OS Patch	1	12	0	12	
Std ges.			0	42	178

SLA für HCM Services der eAS

Generelle Qualitätszusagen				
Servicekomponente	Definition der zu erbringenden Dienstleistung	Anbieter	Parameter zur Servicequalität	SLA-Zusage
Verfügbarkeit des Service				
	Nutzbarkeit des Service abzüglich der Zeiten für geplante Wartungsarbeiten	eAS-HCM	Uptime p.a.	HZ: 100% NZ: 96% RZ: 97%
Wartung von Systemen				
Einspielen von LCPs für die Anwendung inklusive Nacharbeiten	Die Systeme werden immer in einem sicheren Patchlevel gehalten	eAS-HCM	Frequenz	3-monatlich
Einspielen von EHPs für die Anwendung	Die Systeme werden immer in einem sicheren Patchlevel gehalten	eAS-HCM	Frequenz	jährlich
Umsetzug gesetzlicher Regelungen	Gesetzliche Änderungen werden im Rahmen des Anforderungsmanagementprozesses nach Vorgabe und Anforderung der verfahrensverantwortlichen Stelle in den Service eingepflegt	eAS-HCM	Frequenz	3-monatlich
Schulung der Anwender*innen, Dokumentation	Zu den Services der eAS werden Dokumentationen für die Keyuser*innen zur Verfügung gestellt. Die Schulung der Anwender*innen erfolgt durch die Keyuser*innen	eAS-HCM	Frequenz	laufend
Support				
Incident Bearbeitung regulär	Bearbeitung der im Helpdesk gemeldeten Fehler	eAS-HCM	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion spätestens am nächsten Werktag
Incident Bearbeitung Prio 1	Bearbeitung der telefonisch gemeldeten Prio 1 Fehler	eAS-HCM	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion für Meldungen in der Kernzeit spätestens nach 2 Stunden

SLA für HCM Services der eAS

Collaboration & Contracts (OLA, UC, SLA)	Partner	Art des Vertrages	Kommunikationsregeln
Zusammenarbeit mit den Kunden	Key User Abtlg. I Key User Abtlg. II Key User Orgmanagement Key User Dozentendaten Zedat als Fehler Meldende	SLA SLA SLA SLA SLA	Telefon bei Prio1, sonst Mail oder Portal des HelpDesk
Zusammenarbeit mit externen Firmen	SAP Accenture Epiuse Labs Sumarum Inpuncto	UC (Underpinning Contract) EVB-IT Vertrag EVB-IT Vertrag EVB-IT Vertrag EVB-IT Vertrag	OSS Support Portal Support Portal E-Mail E-Mail

SLA für HCM Services der eAS

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 HCM Services der eAS

Prioritätsbestimmung

Priorität	Prio-Beschreibung	Servicebeschreibung	Eskalationsregeln
1: Very Critical Incident	Die pünktliche Auszahlung der Bezüge ist in Gefahr.	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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Info an HCM-Leitung 2. Info an eAS-Leitung 3. Info an Verfahrensverantwortlichen 4. ggf. Einbindung SAP/ externe Entwickler
2: Critical Incident	<ul style="list-style-type: none"> - Produktivdaten/Informationen sind zerstört oder gingen verloren - 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.	Information an entsprechende Gruppenleitung
3: Fault to be tolerated temporarily	Die Störung hat keine kritischen Folgen, aber die die ordnungsgemäße Funktionalität ist eingeschränkt	Behebung des Fehlers	
4: Improvement	Der Kunde wünscht eine Erweiterung, Verbesserung oder Änderung	Aufnahme der Anforderung in das für diesen Service festgelegte Verfahren zum Anforderungsmanagement	