

## SLA für die Services der Basis

Stand: 04.06.2018

Für dieses SLA relevante Services & Elemente	Beschreibung des Services/Prozesses	Verantwortlich
Application Support & Interface Support		
	SAP Basis-Komponenten und Basis Betrieb für Applikationen	eAS-Basis
Collaboration & Contracts (OLA, UC, SLA): Extern, Intern		
	Zusammenarbeit (inklusive Kommunikationsregeln) und gegenseitige Verpflichtungen mit der ZEDAT	eAS-Basis

## SLA für die Services der Basis

### 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 %
<b>Hauptzeit</b>	33	Std. p. Woche	Std./Jahr	1716	0	100,0%
<b>Nebenzzeit</b>	22	Std. p. Woche	Std./Jahr	1144	42	96,3%
<b>Randzeit</b>	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	
<b>Std ges.</b>			<b>0</b>	<b>42</b>	<b>178</b>

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

## SLA für die Services der Basis

Generelle Qualitätszusagen				
Servicekomponente	Definition der zu erbringenden Dienstleistung	Anbieter	Parameter zur Servicequalität	SLA-Zusage
<b>Verfügbarkeit des Service</b>				
	Nutzbarkeit des Service abzüglich der Zeiten für geplante Wartungsarbeiten	eAS-Basis	Uptime p.a.	HZ: 100% NZ: 96% RZ: 97%
<b>Wartung von Systemen</b>				
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	jährlich
<b>Umsetzung gesetzlicher Regelungen</b>				
	n.a.			
<b>Schulung der Anwender, Dokumentation</b>				
	Der Service richtet sich nicht an Endanwender			
	Dokumentation ausschließlich als Systemdokumentation	eAS-Basis	Aktualität	Fortlaufende Dokumentationsanpassung bei Änderungen am System oder dessen Einstellungen
<b>Support</b>				
Incident Bearbeitung regulär	Bearbeitung der im Helpdesk gemeldeten Fehler	eAS-Basis	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion spätestens am nächsten Werktag
Incident Bearbeitung Prio 1	Bearbeitung der telefonisch gemeldeten Prio 1 Fehler	eAS-Basis	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion für Meldungen in der Kernzeit spätestens nach 2 Stunden

Service-spezifische Qualitätszusagen:				
<b>Datenservices für die Schnittstellen</b>				
	Monitoring	eAS-Basis	Aktualität gemeldeter Fehler	Spätestens am auf den Datenübertragungslauf folgenden Werktag
<b>Erstellung von ad hoc Auswertungen</b>				
	SOS Report	eAS-Basis	Frequenz	vierteljährlich
<b>Erstellen neuer Berechtigungen</b>				
	Einrichtung/Änderung angeforderter Berechtigungen und zugehöriger Genehmigungs-Workflows	eAS-Basis	Umsetzungszeit	Spätestens eine Woche nach Beantragung

## SLA für die Services der Basis

<b>Collaboration &amp; Contracts (OLA, UC, SLA)</b>	<b>Partner</b>	<b>Art des Vertrages</b>	<b>Kommunikationsregeln</b>
<b>Zusammenarbeit mit den Kunden</b>	Clearingstelle Beschaffung ZEDAT als Problem-Melder End-User bei Portalproblemen	SLA	Telefon bei Prio1 HelpDesk
<b>Zusammenarbeit mit der Zedat</b>	ZEDAT als Service-Erbringer	OLA	tbd
<b>Zusammenarbeit mit externen Firmen</b>	SAP	UC (Underpinning Contract)	OSS

## SLA für die Services der Basis

Rahmenparameter	Beschreibung
<b><u>Servicezeit:</u></b>	1) Mo-Do: 09:00 - 15:00 / Fr: 09:00 - 14:00
1) <b>Beratungszeit:</b>	Schulung Beratung Support Service

## SLA für die Services der Basis

### Prioritätsbestimmung

Priorität	Prio-Beschreibung	Servicebeschreibung	Eskalationsregeln
1 (Critical Incident)	<p>Einer oder mehrere der folgenden Fälle treffen zu:</p> <p>a) Produktivdaten/Informationen sind zerstört oder gingen verloren</p> <p>b) Eine oder mehrere der Komponenten funktionieren nicht und die Störungen führen zu ernsthaften Unterbrechungen</p>	<p>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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Info an Basis-Leitung</li> <li>2. Info an eAS-Leitung</li> <li>3. Info an Verfahrensverantwortlichen</li> <li>4. ggf. Einbindung SAP/ externe Entwickler</li> </ol>
2 (Fault to be tolerated temporarily)	<p>Die Störung hat keine direkten kritischen Folgen, sondern:</p> <p>Die Produktivität ist durch eingeschränkte Funktionalität des Systems behindert</p>	<p>Behebung des Fehlers</p>	<p>Information an entsprechende Gruppenleitung</p>
3 (Improvement)	<p>Die Störung gehört weder in Kategorie 1 oder 2, sondern:</p> <p>Der Kunde wünscht eine Erweiterung/verbesserung oder Änderung der Funktionen</p>	<p>Aufnahme der Anforderung in das für diesen Service festgelegte Verfahren zum Anforderungsmanagement</p>	<p>Information an entsprechende Gruppenleitung</p>