

Aufgabengebiet	Prozess	Anbieter	SLA KPI (Messgröße)	SLA Qualitätszusage (Größenzusage)
Anwendungsbereitstellung				
	Infrastruktur			
	Betrieb Server	ZEDAT	Verfügbarkeit	99%
	Sicherstellung Performance	ZEDAT	Antwortzeiten	5 Sek. / Dialogschritt
	Pflege Betriebssystem	eAS-B	Aktualität d. Patchlevels	Einspielung von Patches monatlich oder bei akuter Sicherheitsbedrohung
	Betrieb Netze	ZEDAT	Verfügbarkeit	99%
	Backup	ZEDAT	Frequenz	täglich
	Behebung von Server- bzw Netzproblemen	ZEDAT	Zeit bis zur qualifizierten Erstreaktion	M - F 9:00 - 16:00: Prio hoch: max 1 Std. sonst spätestens am Folgetag
	Systembetrieb			
	Konfiguration und Betrieb SAP Systeme incl DB	eAS-B	Verfügbarkeit	vgl. Verfügbarkeit der Applikation
	Monitoring Systemressourcen	eAS-B	Frequenz	täglich
	Behebung von Systemproblemen	eAS-B	Zeit bis zur qualifizierten Erstreaktion	M - F 9:00 - 16:00: Prio hoch: max 1 Std. sonst spätestens am Folgetag
	Applikation			
	Bereitstellung Geschäftsprozesse	eAS-A	Verfügbarkeit, Vollständigkeit	HZ: 99% NZ: 97% RZ: 95%
	Umsetzung gesetzlicher Regelungen	eAS-A	Aktualität der LCPs	Produktivsetzung 2 Wochen nach Erscheinen
	Pflege von Nutzern und Berechtigungen	eAS-B	Durchlaufzeit Nutzeranfrage	Bereitstellung max 24h nach Anfrage
	Fehlerbehandlung aus Ticketsystem (2nd Level)	eAS-A	Zeit bis zur qualifizierten Erstreaktion	M - F 9:00 - 16:00: Prio hoch: max 1 Std. sonst spätestens am Folgetag
	Anforderungs-Management	eAS-A	Vollständigkeitsgrad d. Beantwortung	100% einmal p.a.
	Datenservices			
	Schnittstellenbetreuung	eAS-B/eAS-A	Verfügbarkeit	HZ: 99% NZ: 97% RZ: 95%
Anwender-Unterstützung				
	Schulung			
	Pflege Anwender-Dokumentation	eAS-A	Aktualität, Vollständigkeit	
	Schulung zur Systemeinführung	Fachabt./eAS-A	Aktualität, Vollständigkeit	
	Themen-Coaching	Fachabt./eAS-A	Verfügbarkeit	
	Unterstützung der Anwender bei der Systemnutzung	eAS-A	Verfügbarkeit	