



# **Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung)**

## **KBC M365 Backup as a Service**



## Zweck des Dokuments

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen in Form von Servicemodulen, welche KBC im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber und KBC abgeschlossenen Vertrages erbringt.

## Leistungen von KBC

In diesem Kapitel wird der Leistungsumfang der KBC Servicemodule im Detail beschrieben.

## Service Line Admin

GS-SLAD 3.0

Service modul	<b>Service Line Admin</b>	
Erreichbarkeitszeit	<b>ENAZ</b>	
	Montag – Donnerstag Freitag	07:30 – 17:00* 07:30 – 14:00*

\* Gilt für Werktage

## Servicebeschreibung

KBC stellt für definierte Personen (z.B. Administratoren) des Auftraggebers, einen „Single Point of Contact“ zur Verfügung. Störungen, Service Requests und Anforderungen werden von KBC angenommen, klassifiziert und zur Bearbeitung an Techniker oder Partner weitergeleitet.

## Single Point of Contact

Der Auftraggeber kann Störungen, Service Requests oder Anforderungen telefonisch oder per E-Mail melden.

## Annahme und Klassifizierung von Einmeldungen

Für jede Einmeldung wird eine eindeutige Referenznummer aus dem Ticketsystem vergeben und per E-Mail bestätigt.

KBC klassifiziert die Einmeldung und übernimmt die zentrale Koordination. Technische Einsätze erfolgen durch zugeteilte Techniker (je nach Vertragsgegenstand nach Aufwand). Dabei wird berücksichtigt, dass nach Möglichkeit ein mit der implementierten Lösung vertrauter Techniker den Einsatz durchführt.

## Leistungen

- + Annahme und Klassifizierung von Einmeldungen.



## KBC M365 Backup as a Service

FS-C-M365B 3.0

Service modul	<b>KBC M365 Backup as a Service</b>	
Verfügbarkeitszeit	<b>V7x24</b>	
	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00

### Servicebeschreibung

Microsoft Office 365 ist ohne Frage eine leistungsstarke SaaS-Plattform. Ein Höchstmaß an Verfügbarkeit und Produktivität ist garantiert. Doch auch hier kann es sicherheitsrelevante Probleme geben. Denn: Ein umfassendes Backup der Office 365-Daten ist erst einmal nicht vorgesehen. Mit einem zusätzlichen Backup – der M365 Backup as a Service von KBC – bekommen Sie alles sicher in den Griff.

### Bereitstellung Shared Infrastruktur inkl. der Veeam Backup für O365 Lizenzen

KBC stellt dem Auftraggeber eine Shared Infrastruktur sowie die dazugehörige „Veeam Backup for Office 365“ Lizenz für M365 Backup zu Verfügung. Im Speziellen werden damit Microsoft Exchange, SharePoint, OneDrive for Business und Teams gesichert.

Das Restore von veränderten oder gelöschten Daten über den zur Verfügung gestellten Veeam Explorer obliegt dem Auftraggeber.

### System Sicherheit der Shared Infrastruktur

Es werden EWS- Mechanismen zur Sicherung der Daten verwendet. Das bedeutet, dass genau der gleiche Mechanismus zum Einsatz kommen, wenn eine E-Mail vom O365-Server auf Ihren lokalen Computer/ Outlook heruntergeladen wird. Die heruntergeladenen Daten werden also durch die Verwendung von TLS verschlüsselt.

Server sind in das Virenschutz Management von Microsoft Azure Security Center eingebunden.

Für das Monitoring der Shared Infrastruktur werden KBC Services verwendet, Alarme werden direkt an KBC weitergeleitet.

### Behebung von Störungen an der Shared Infrastruktur

Die vom Auftraggeber gemeldeten oder von KBC erkannten Backupinfrastruktur Störungen (Fehler oder Mängel) werden von KBC analysiert, bearbeitet und behoben. Seitens KBC wird ein Monitoring zum proaktiven Alerting eingerichtet.

KBC prüft bei Softwarefehlern, ob vom jeweiligen Hersteller Software Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche den Fehler beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden im System implementiert und es wird geprüft, ob der Fehler behoben ist.



KBC führt im Rahmen des Servicemoduls die Sicherung des Betriebssystems durch und wird im Fehlerfall jene Daten wiederherstellen, welche einen bis zu einem Kalendertag alten Datenbestand enthalten können.

Bei Störungen werden fehlerhafte Systemdateien oder Dateien von Applikationen in Systemverzeichnissen wiederhergestellt. Ist die Wiederherstellung nicht möglich, da eine Sperre durch die laufende Applikation oder durch Applikationsdienste gegeben ist, so wird der Auftraggeber informiert

Sind mehrere Systemdateien defekt oder bestehen andere zwingende Gründe (z.B. im Falle eines Virenbefalls kann nicht bereinigt werden), so wird KBC für den Server das Betriebssystem neu implementieren. Da dies mit Verlust von Daten und bei den vom Auftraggeber installierten Applikationen (Installationen) verbunden ist, wird dies mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Ist im Störfalle ein Neustart des Servers notwendig, so wird dieser ohne Absprache durchgeführt.

Sollte eine sofortige Behebung von Fehlern und Störungen nicht möglich sein, ist KBC bestrebt, mithilfe eines Workarounds die Auswirkungen der Störung zu minimieren.

Die Behebung von Störungen des „Veeam Backup und Replication Servers“ beim Auftraggeber vor Ort ist nicht inkludiert, kann aber gerne nach Aufwand gegen gesonderte Verrechnung durchgeführt werden.

### **Patches, Hotfixes und Security-Updates**

KBC führt das Patch-Management für das Betriebssystem und die Veeam Applikation durch. Dies beinhaltet die Installation von Security-Updates und erforderlichen kritischen Updates auf den virtuellen Serversystemen nach KBC Standardvorgaben.

### **Rahmenbedingungen / Voraussetzungen**

Der Auftraggeber stellt einen „Veeam Backup und Replication Servers“ zur Verfügung. Der Server muss die Mindestanforderung seitens Veeam erfüllen (siehe auch [Veeam Technical Documentation](#)):

- 4 CPU Cores,
- 8GB RAM,
- 30 GB HDD,
- von Microsoft supportete Windows 64-bit Version

Der notwendige „Veeam Backup und Replication Server“, falls nicht schon vorhanden, kann als kostenfreie Community Edition zur Verfügung gestellt werden.

Es gelten die Funktionen bzw. Einschränkungen der aktuell eingesetzten Version der Software „Veeam Backup für Office365“.

Die Backup Kontrolle auf Seite des Auftraggebers obliegt immer dem Auftraggeber. Es ist empfohlen, dass der Auftraggeber eine regelmäßige Kontrolle der Systemkonfiguration (z.B. Berechtigungen des Service-Accounts, Probleme bei Pfaden oder Zertifikatsprobleme) und der geplanten Sicherungsläufe durchführt. Die Unterstützung durch KBC bei der Analyse von Fehlermeldungen sowie das Treffen von notwendigen Maßnahmen erfolgt nach Aufwand, welcher gesondert zum gültigen Stundensatz verrechnet wird.

Change Requests werden nach detaillierten Anforderungen des Auftraggebers nach tatsächlichem Aufwand zum gültigen Stundensatz verrechnet.



Aufwände für Support-Unterstützung für das Restore von veränderten oder gelöschten Daten durch KBC werden nach tatsächlichem Aufwand zum gültigen Stundensatz gesondert verrechnet.

Regelmäßige notwendige Wartungsarbeiten an der Infrastruktur können zu kleineren Ausfällen führen. Der Auftraggeber wird über quartalsmäßige Wartungsfenster im Ausmaß von ca. 8 Stunden proaktiv informiert, an denen der Service nicht oder nur sehr eingeschränkt zur Verfügung steht.

KBC führt im Rahmen des Servicemoduls eine regelmäßige Kontrolle der konfigurierten und geplanten Sicherungsläufe durch. Fehlermeldungen werden analysiert, notwendige Maßnahmen erarbeitet und eingeleitet.

Bei Ende des Vertragsverhältnisses wird die Löschung der Daten des Auftraggebers durch KBC innerhalb eines Monats durchgeführt. Auf Wunsch können vor der Löschung die bestehenden Daten des Auftraggebers kostenpflichtig auf Medien kopiert und übergeben werden.

Der Auftraggeber ist für die Kompatibilität des Veeam Backup & Replication Server bei ihm vor Ort mit der von KBC zur Verfügung gestellten Infrastruktur verantwortlich. KBC informiert den Auftraggeber proaktiv über Versionsänderungen.

### **Leistungen**

- + Bereitstellung Shared Infrastruktur inkl. der Veeam Backup für 0365 Lizenzen
- + System Sicherheit der Shared Infrastruktur
- + Behebung von Störungen an der Shared Infrastruktur
- + Regelmäßige Durchführung von Patches, Hotfixes und Security-Updates

### **Nicht enthalten**

- Konfigurationsarbeiten der Auftraggeber-Firewall für die Anbindung
- Dedizierte Datenleitungen (WAN-Anbindungen) vom und zum Auftraggeber
- Einrichten von neuen Funktionalitäten
- Anfertigen von Security-Berichten
- Reports mit sicherheitsrelevanten Informationen aus den Logs
- Auswertung der Netzwerkumgebung und Analyse der Applikationsperformance (End-to-End-Monitoring)
- Export von Medien/Backup-Bändern
- Regelmäßige Restore-Tests in der Umgebung des Auftraggebers
- Backup-Kontrolle, Analyse und Diagnose des Backup-Logs (Auf Seite des Auftraggebers)
- Für das Monitoring und Alerting des Veeam Backup and Replicationsserver beim Auftraggeber
- Sicherung von Applikationen des Auftraggebers die nicht von KBC als Dienstleister serviert werden
- Auftraggeber-seitige Arbeiten (Wartungen, Firmware update, Konfigurationen...)
- Einbinden von zusätzlichen Applikationen oder Änderungen in das Backup-System nach erstmaliger Einrichtung
- Wiederherstellung von Systemdaten oder einzelner Dateien
- Backup von Hybriden Umgebungen



## Begriffserklärungen / Glossar

Im Folgenden werden wichtige Begriffe erklärt und Festlegungen getroffen, welche im Dokument verwendet werden.

### 1. Allgemeine Begriffserklärungen

#### 1.1 Servicemodule

Die Vereinbarungen mit dem Auftraggeber werden in modularer Form dargestellt. Die Kombination von Leistungen, Zielen und Rahmenbedingungen und Qualitätsmerkmalen wird Servicemodul genannt und kann entweder Dienstleistungen oder funktionelle Systemdienste enthalten.

##### 1.1.1 Service Line

Unter Service Line versteht man Servicemodule welche für den Auftraggeber einen „Single Point of Contact“ zur Verfügung stellen.

##### 1.1.2 Support Services

Dies sind all jene Servicemodule, welche Dienstleistungen beinhalten, die der Betriebssicherheit und Funktionsfähigkeit der Systeme/Systemkomponenten am Systemstandort des Kunden dienen. Diese Dienstleistungen werden in den Prozessen des KBC Service Managements gemäß ITIL erbracht.

##### 1.1.3 KBC Products & Services

Dies sind all jene Servicemodule, welche von KBC als Serviceprovider erbracht werden und funktionelle Systemdienste bereitstellen.

#### 1.2 Transition

Das Projekt, welches die Voraussetzungen für die laufende Leistungserbringung schafft, wird als Transition bezeichnet. In der Transition werden einmalige Leistungen zur Einrichtung des KBC Service Managements durchgeführt. Diese Leistungen werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber erbracht und sind die Voraussetzung für den Vertrags- bzw. Betriebsführungsstart. Dabei werden z. B. Systeme konfiguriert, Abläufe definiert, Zuständigkeiten geregelt.

#### 1.3 Verbrauchseinheiten

Als Verbrauchseinheiten werden zählbare Einheiten bezeichnet, welche dem Auftraggeber zur Verwendung oder für den Verbrauch vertraglich zugesichert werden. Diese Verbrauchseinheiten definieren eine vertragliche Menge, welche entweder in einem Zeitraum verbraucht oder an einem Stichtag gezählt wird.

Der Auftraggeber hat Anspruch auf die im Service Level Agreement angeführte Menge einer Verbrauchseinheit. Beispielsweise Anzahl der Tickets pro Vertragsjahr oder Anzahl der Endgeräte per Monatsbeginn.

Erbrachte Leistungen, welche über die Verbrauchseinheiten hinausgehen, werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

Verbrauchseinheiten, welche zum Zählzeitpunkt (Zeitraum oder Stichtag) nicht für den Auftraggeber zur Anwendung gekommen sind, können nicht für andere Leistungen oder verrechnungstechnische Zwecke oder nachfolgende Betrachtungszeiträume verwendet werden.

MAC Abbuchung je Leistung zu einer Anforderung

Leistung	MACs / Stk.	Beschreibung
ADD	1,15	Neues physisches Gerät aufbauen oder installieren
CHG	1,50	Ein bestehendes Gerät gegen ein anderes austauschen
DEL	0,80	Vorhandenes physisches Gerät abbauen od. deinstallieren
MOV	0,65	Vorhandenes physisches Gerät örtlich übersiedeln

#### 1.4 KBC Management System

Im KBC Service Management System werden die Service Prozesse für Incident Management (Störungen), Change Management (Anforderungen), Configuration Management (Asset- Verwaltung) usw. gemäß ITIL durchgeführt und dokumentiert.

#### 1.5 Configuration Management Database

Die zentrale Configuration Management Database (CMDB) kann für verschiedenste Zwecke verwendet werden und erlaubt es, CI in Listenform (flach) oder auch hierarchisch zu verwalten. Die CMDB kann Daten von Assets über Inventar- oder Lizenzdaten bis hin zu Organisationsdaten darstellen. Diese Datenbank ist die Basis für Systemfunktionen oder Leistungen von KBC und wird von KBC bereitgestellt.

#### 1.6 Configuration Item

Ein Element der Configuration Management Database (CMDB) wird als Configuration Item (CI) bezeichnet. Ein CI kann für unterschiedliche Typen von Elementen der CMDB verwendet werden. Diese können z. B. Geräte, Switches, Endgeräte, Lizenzen oder Abteilungen darstellen.

#### 1.7 Asset

Ein CI in der CMDB stellt einen Wert dar, wenn darin wichtige Informationen zu diesem Element hinterlegt sind, die das Finanzmanagement des Auftraggebers unterstützen.

#### 1.8 Inventar

Werden physische CI auch zur Inventarisierung (Inventarnummer, Besitzer, Kostenstelle etc.) verwaltet, so stellen diese CI einen Teil des Inventarverzeichnisses des Auftraggebers dar. In diesem Anwendungsfall wird die CMDB auch als Inventardatenbank des Auftraggebers verwendet.

#### 1.9 Standard Change

Standard Changes sind vertragliche Leistungen, die Änderungen mittels definierter Prozesse und standardisierter Methoden durchführen.



Ein Standard Change darf den Betrieb des Auftraggebers nicht gefährden und wird mit definierten Abläufen erbracht. Die Kosten und Aufwände sind im Serviceentgelt bzw. in Verbrauchseinheiten enthalten.

Anforderungen des Auftraggebers, die nicht im Serviceumfang enthalten sind oder nicht als Standard Change definiert sind, werden nach Beauftragung als eigenständiges Projekt durchgeführt.

Standard Changes werden nur in schriftlicher Form von berechtigten Personen des Auftraggebers angenommen. Standard Changes können je nach Vereinbarung mit dem Auftraggeber auch einem Freigabeverfahren unterliegen.

### 1.10 Abwicklungsmethode (Change Ticket)

Zur Klassifizierung von Changes wird im KBC Service Management System ein Ticket erfasst und klassifiziert. Die Klassifizierung definiert die Komplexität des Changes sowie die Arbeitsmethoden im Change.

Folgende Klassifizierungen sind möglich.

Abwicklungsmethode	Erklärung
Standard *	Arbeitsanweisung ist vorgegeben und bekannt
Small *	Arbeitsumfang ist einfach planbar und umsetzbar
Medium	Projekt wird in CAB (Change Advisory Board) Sitzungen geplant, Umsetzung mittels Projekt Management
Large	Komplexe Projekte oder Projekte mit Teilprojekten

\* Diese Klassifizierung wird für vertragliche Serviceleistungen / Standard Changes verwendet.

### 1.11 Auswirkung & Dringlichkeit (Incident Ticket)

KBC verwendet in seinem Service Management System nachfolgende Begriffe zur Klassifizierung für Auswirkung und Dringlichkeit von Einsätzen.

Die Klassifizierung erfolgt grundsätzlich durch den Auftraggeber bzw. Einmelder. Diese kann aber vom 1<sup>st</sup> oder 2<sup>nd</sup> Level Support von KBC im Rahmen der Fehlereingrenzung im Dialog mit dem Auftraggeber verändert werden.

Folgende Klassifizierungen sind möglich.

Auswirkung	Erklärungen
High	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nicht durchführbar</li> <li>Eine große Anzahl von Anwendern ist betroffen</li> <li>Eine hohe Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich</li> </ul>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nur eingeschränkt durchführbar</li> <li>Eine mäßige Anzahl von Anwendern ist betroffen</li> <li>Eine mäßige Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich</li> </ul>
Low	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Anwender ist betroffen</li> <li>Eine Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist nur in minimalem Umfang zu erwarten.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service Requests von Anwendern (z.B. File Restore, Passwort rücksetzen, Fragen zur Bedienung von Endgeräten / Anwendungen)</li> </ul>
None	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Störung, keine Auswirkung auf Anwender Allgemeine Service Requests (z.B. Plantätigkeiten, Überprüfungen,...)</li> </ul>

Dringlichkeit	Erklärungen
High	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt schnell zu</li> <li>Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch</li> <li>Durch schnelles Handeln kann verhindert werden, dass sich die Auswirkung des Incident erhöht</li> <li>Incidents die eine sofortige Maßnahme erfordern.</li> </ul> <p>Die KBC Leistungserbringung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Einmelder.</p>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit substantiell zu</li> <li>Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch</li> <li>Incidents die eine mittelfristige Maßnahme erfordern.</li> </ul> <p>Der Einmelder ist für den KBC Leistungserbringer erreichbar.</p>
Low	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nur unwesentlich zu</li> <li>Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch</li> <li>Incidents die eine langfristige Maßnahme erfordern</li> </ul> <p>Terminvereinbarungen mit dem Einmelder sind möglich.</p>

### 1.12 Störung

Unter einer Störung versteht man ein unerwartet eintretendes Ereignis, das auf die bestehenden Systemfunktionen unmittelbare beeinträchtigende Auswirkung hat und dadurch die Systemfunktionen nicht mehr in vollem Umfang zur Verfügung stehen (verursacht durch z. B. defekte Komponenten oder fehlerhafte Software). Störungen werden von KBC, bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung, auf Basis des Incident Prozesses behandelt.

Software- oder Komponentenfehler, die keine unmittelbare Auswirkung auf die bestehenden Systemfunktionen haben, fallen nicht in die Kategorie Störung.

### 1.13 Zeitschemen der Leistungserbringung

Die Zeitschemen werden in diesem Kapitel für alle referenzierten Vertragsdokumenten erklärt und beziehen sich auf die Zeitzone (UTC+01:00) und die Feiertage Österreichs. Bei den Servicemodulen, der Hardware und der Software werden jeweils die vereinbarten Zeitschemen angeführt.



### 1.13.1 Normalarbeitszeit (NAZ)

Die Normalarbeitszeit definiert sowohl die Öffnungszeiten von KBC als auch jene Zeit, in welcher für Regieleistungen keine Überstundenzuschläge anfallen. Beispiel: In dieser Zeit kann der Auftraggeber defekte Systemkomponenten zu KBC zur Reparatur bringen.

Kurzform und Zeitbereiche

Kurzform	Wochentag	Zeit
NAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*

\* Gilt für Werktage

### 1.13.2 Erreichbarkeitszeit

Die Erreichbarkeitszeit definiert jene Zeit, in welcher KBC für den Auftraggeber erreichbar ist, um Anforderungen oder Störungen entgegenzunehmen. Die Erreichbarkeitszeit gilt somit als Zeit für das Kontaktmanagement. Die vertragliche Leistungserbringung erfolgt jedoch im Rahmen der je Modul oder Komponente definierten Servicezeit.

Mögliche Erreichbarkeitszeiten sind:

Kurzform	Wochentag	Zeit
ENAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
E7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
E7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00*
E7x24	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

\* Gilt für Werktage

Beispiel:

Der Auftraggeber hat ein Servicelevel mit der Servicezeit SNAZ und möchte Störungen auch außerhalb der Normalarbeitszeit bei KBC melden können. Darum wird eine Erreichbarkeitszeit mit E7x24 vereinbart, in welcher KBC erreichbar ist. Die Leistungserbringung und die Erfüllung des Servicelevels erfolgen am nächsten Werktag (Beginn der Servicezeit).

### 1.13.3 Servicezeit (bei Support Services)

Die Servicezeit definiert jene Zeit, in welcher KBC die definierten Serviceleistungen erbringt.

Mögliche Servicezeiten sind:

Kurzform	Wochentag	Zeit
SNAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
S7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
S7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00*
S7x24	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

\* Gilt für Werktage

### 1.13.4 Verfügbarkeitszeit (bei KBC Products & Services)

Die Verfügbarkeitszeit definiert jene Zeit, in welcher KBC die definierten technischen Funktionen oder Services bereitstellt.

Mögliche Verfügbarkeitszeiten sind:

Kurzform	Wochentag	Zeit
VNAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
V7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
V7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00
V7x24	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

\* Gilt für Werktage

### 1.14 Serviceziele der Leistungserfüllung

Die bei Dienstleistungsmodulen angeführten Servicelevel-Kennzahlen werden in Systemen von KBC gemessen und überwacht. Im Folgenden werden die Definitionen der Zeitmessungen angeführt.

#### 1.14.1 Annahmezeit

Im Rahmen der Erreichbarkeitszeit ist die Annahmezeit bei Telefongesprächen der Zeitraum vom Beginn des Anrufes bzw. des Eintrittes in die Warteschlange bis zum erfolgreichen Melden des Mitarbeiters. Bei E-Mails bzw. Faxen ist es der Zeitraum vom Empfang bis zur Annahme (Bearbeitung) der E-Mail bzw. des Fax durch einen KBC Mitarbeiter.

#### 1.14.2 Reaktionszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit). Es können folgende Erstreaktionen erfolgen:

Einsatz des Technikers am Systemstandort oder Remoteunterstützung bzw. Ferndiagnose des Systems

#### 1.14.3 Reaktionszeit Ferne

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit Ferne der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit) per Fernzugriff, zum Beispiel bis zur Ferndiagnose des Systems.

#### 1.14.4 Reaktionszeit vor Ort

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit vor Ort der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit) am Systemstandort, zum Beispiel bis zum Einsatz des KBC Technikers am Systemstandort.





#### 1.14.5 Herstellungszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Herstellungszeit der Zeitraum von der schriftlichen Erstmeldung, also Beauftragung einer Anforderung, bis zur betriebsbereiten Herstellung bzw. Einrichtung einer neuen Funktion oder eines neuen Gerätes.

#### 1.14.6 Wiederherstellungszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Wiederherstellungszeit der Zeitraum von der schriftlichen Erstmeldung, also Beauftragung zur Störungsbehebung, bis zur betriebsbereiten Herstellung der ursprünglichen Hauptfunktionen eines Gerätes oder Systems.

#### 1.14.7 Lösungszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Lösungszeit der Zeitraum von der Einmeldung einer Bedienfrage durch den Anwender bis zur Lösung durch einen KBC Mitarbeiter. Eine Lösung kann auch durch eine alternative Lösung (Workaround) erfolgen.

#### 1.14.8 Ausfallzeit

Die Dauer eines funktionellen Ausfalles wird durch ein Monitoring System auf Basis der Verfügbarkeitszeit gemessen. Es wird dabei die Zeit vom Störungsbeginn bis zur wieder verfügbaren Hauptfunktion eines Systems oder Service ermittelt, welche in den Zeitraum der Verfügbarkeitszeit fällt.

#### 1.14.9 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit eines einzelnen Systems oder Service wird als Verhältniszahl in Prozent mit 4 Kommastellen angegeben und stellt die maximale Verfügbarkeitszeit (VZ) im Verhältnis zur konsolidierten Summe der Funktionsausfälle in einem Betrachtungszeitraum (z. B. Kalenderjahr) dar.

Die Verfügbarkeit wird für die vom Monitoring System erfassten Ausfallzeiten (AFZ) oder für die im Incident Ticket gemessenen Wiederherstellungszeiten (WZ) errechnet. Je Kennzahl oder Service wird deklariert, welche Quelldaten verwendet werden. Zur Berechnung werden in jedem Falle die Rohdaten aus den Systemen von KBC herangezogen.

$$\text{VFBK in \%} = \frac{\text{max. VZ} - \sum \text{AFZ}}{\text{max. VZ}} \times 100$$

Beispiel einer Systemverfügbarkeit (z. B. eines Servers):

Ein System wurde 365 Tage (1 Kalenderjahr, 1.1.–31.12.) betrieben und ist in dieser Zeit 3-mal ausgefallen: 32 Minuten, 94 Minuten und 66 Minuten. Damit beträgt die Gesamtausfallzeit AFZ 192 Minuten oder 11520 Sekunden. Die maximale VZ ergibt sich aus den 365 Tagen durch deren Umrechnung in Sekunden (365 x 24 x 60 x 60) und beträgt 31.536.000 Sekunden. Damit kann die VFBK für das System in diesem Kalenderjahr mit  $[(31.536.000 - 11520) / 31.536.000] \times 100$  berechnet und mit 99,9635 % dargestellt werden.

#### 1.15 Wartungsarbeiten

KBC erbringt im Rahmen von Servicemodulen auch Arbeiten, welche periodisch erfolgen oder durch Changes geplant werden. Zu diesen Leistungen gibt es nachfolgende Begriffe.

##### 1.15.1 Wartungsfenster (geplant)

Als Wartungsfenster wird ein reservierter und geplanter Zeitraum im Servicekalender bezeichnet, in welchem ein oder mehrere Wartungseinsätze durchgeführt werden können. Es definiert eine Zeitspanne (Datum und Uhrzeit „von – bis“), in welcher Tätigkeiten zur Instandhaltung bzw. Erhaltung der Systeme oder Komponenten erfolgen und die Funktion der Systeme bzw. der Geschäftsbetrieb nicht gewährleistet wird. Wartungsfenster werden im Vorhinein geplant bzw. reserviert. Ein geplantes Wartungsfenster kann, aber muss nicht angewendet werden.

##### 1.15.2 Wartungseinsätze (durchgeführt)

Wird ein Teil oder Zeitraum eines Wartungsfensters für Wartungsarbeiten oder Changes genutzt, so wird die Dauer der Leistungserbringung als Wartungseinsatz bezeichnet.

Alarmmeldungen werden während eines Wartungseinsatzes nicht beachtet und führen nicht zu einem Incident Ticket.

Störungen während der Wartungseinsätze werden nicht als Ausfallzeit für die Verfügbarkeitsberechnung herangezogen.

##### 1.15.3 Ungeplante Wartungseinsätze

Werden im Rahmen von Emergency Changes Wartungseinsätze notwendig, so sind das Wartungseinsätze, die außerhalb von Wartungsfenstern durchgeführt werden. Diese Einsätze unterliegen einem gesonderten Freigabeverfahren.