



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung)

Backup2EDS 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	Service Line Admin	
Erreichbarkeitszeit	ENAZ	
	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.



Backup2eDs as a Service

FS-DCB2EDS 3.0

Servicemodul	Backup2eDs as a Service	
Verfügbarkeitszeit	V7x24	
	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00

Servicebeschreibung

Bereitstellung eines Disaster Recovery Standortes für Barracuda Backup im Rechenzentrum earthDATAsafe (eDs) Kapfenberg von KBC als Replikationsziel. Behebung von Störungen in der bereitgestellten Barracuda Backup Infrastruktur im KBC Rechenzentrum.

Der Auftraggeber bezieht damit Ressourcen einer verteilten (shared) Backup-Lösung.

Eine Barracuda Backup Appliance am zentralen Systemstandort des Auftraggebers wird seitens KBC oder dem Auftraggebern installiert oder ist bereits Bestand.

Replikationsquelle

Der Auftraggeber stellt sicher, dass er für die Replikation ausgehend zum KBC Rechenzentrum ausreichend Bandbreite (≥ 1 Mbit) zur Verfügung stellen kann.

Des Weiteren ist der Auftraggeber für das korrekte Backup lokal vor Ort zuständig. Auf dem Replikationsziel werden keine Backup Jobs und Konfigurationen gespeichert, es werden lediglich die Daten abgelegt.

Im Zuge der Inbetriebnahme ist eine Bandbreitenmessung der Appliance seitens Auftraggeber oder KBC durchzuführen, damit die Rate Limits in der Replikation entsprechend eingestellt werden können.

KBC stellt ein ausgelagertes, standortunabhängiges Backupsystem in einem KBC Rechenzentrum Verfügung.

Replikationsziel

Sämtliche Daten die von der Replikationsquelle zum Replikationsziel werden AES256 verschlüsselt übertragen.

Im Disaster Recovery Fall und bei Ausfall der lokalen Backup Appliance vor Ort beim Auftraggebern erfolgt ein Restore vom eDs Backup.

Sollten die Daten zum Zeitpunkt des Restores auf der Replikationsquelle vorhanden sein, werden automatisch die lokalen Daten für einen Restore zur Verfügung gestellt, dies ist ein automatischer Mechanismus in dem Replikationskonzept und kann nicht seitens KBC beeinflusst werden.

Sicherung von System- und Datenlaufwerken von Serversystemen

Das Sicherungskonzept vor Ort obliegt dem Auftraggeber, kann jedoch bei Bedarf durch einen Projektauftrag mit einem KBC System Engineer auf Best Practice geprüft werden (z.B. Prüfung auf doppelte Datensicherungen oder Duplikate).



Sicherung mittels applikationsspezifischer Agents

Sicherungen von Applikationen bzw. applikationsbezogenen Daten (z.B. MS Exchange, MS SharePoint, MS SQL) werden, sofern für die Backup-Software seitens des Herstellers verfügbar, mittels eigener applikationsspezifischer Agents unterbrechungsfrei gesichert. Diese Agents gewährleisten die Konsistenz des Sicherungsstands der Applikation und ihrer Daten bei der Sicherung.

Die Kompatibilitätsliste des Herstellers ist vom Auftraggeber zu beachten. Die Einrichtung erfolgt durch den Auftraggeber oder durch einen Projektauftrag durch KBC.

Restore Test (jährlich)

Einmal jährlich wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber ein Restore Test von definierten Files durchgeführt, der Umfang des Tests wird zu Projektstart abgestimmt. Erweiterte Restore Tests können in Abstimmung durchgeführt werden und werden gesondert verrechnet.

Behebung von Störungen

Die vom Auftraggeber gemeldeten oder von KBC erkannten Backup- oder Restore-Störungen (Fehler oder Mängel) werden von KBC analysiert, bearbeitet und behoben. Seitens des Auftraggebers ist das Alerting der Replikationsquelle in Abstimmung mit KBC einzurichten.

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

Überwachung von Systemen, Systemkomponenten und Services

Für das Monitoring des Replikationsziels wird das Cloud Monitoring von Barracuda verwendet. Alarme für das Replikationsziel werden direkt an KBC weitergeleitet.

Sollte das Replikationsziel offline sein, erfolgt keine Unterbrechung der Backup Jobs lokal vor Ort beim Auftraggeber, sondern die Daten werden vor Ort in einer Replikationswarteschlange zwischen gespeichert.

Rahmenbedingungen / Voraussetzungen

Beim Auftraggeber ist eine Barracuda Backup Appliance schon vorhanden, oder es wird im Zuge des Projekts seitens KBC beim Auftraggeber eine entsprechende Appliance installiert.

Eine funktionsfähige Replikation wird dadurch gewährleistet, dass das Replikationsziel einen Firmware Stand höher/gleich der Replikationsquelle hat. Seitens KBC wird dies durch regelmäßige Updates/Patches des Replikationsziels sichergestellt. Für die Aktualisierung der Replikationsquelle ist der Auftraggeber selbst verantwortlich.

Der Auftraggeber übermittelt KBC die Public IP Adresse auf der WAN Seite, mit der seine Backup Appliance die Replikation zur Public IP Adresse auf KBC Seite aufbaut, dies ist notwendig um den Service mit entsprechendem Firewall Ruleset auf KBC Seite abzusichern.

Bei Vertragsbeendigung wird die Replikation durch den Auftraggeber aufgehoben und die Daten werden auf der Replikationsbox innerhalb 24h automatisch gelöscht.

Leistungen

- Sicherung von System- und Datenlaufwerken von Serversystemen



- Sicherung mittels applikationsspezifischer Agents
- Einmal jährlicher Restore-Test
- Behebung von Störungen
- Überwachung von Systemen, Systemkomponenten und Services

Nicht enthalten

- Backup-Kontrolle, Analyse und Diagnose des Backup-Logs
Die Backup Kontrolle der Replikationsquelle obliegt immer dem Auftraggeber. Es ist empfohlen, dass der Auftraggeber eine regelmäßige Kontrolle der System Konfiguration und der geplanten Sicherungsläufe durchführt. Die Analyse von Fehlermeldungen sowie das treffen von notwendige Maßnahmen erfolgt nach Aufwand welcher gesondert verrechnet wird.
- Für das Monitoring und Alerting der Replikationsquelle ist der Auftraggeber selbst verantwortlich.
- Aufzeichnung von Messdaten und Ereignissen werden durch den Auftraggebern durchgeführt/erfasst.
- Sicherung von Applikationen des Auftraggebers die nicht von Barracuda oder KBC als Dienstleister serviciert werden.
- Regelmäßige Restore Tests in der Umgebung des Auftraggebers.
- Auftraggeber-seitige Arbeiten (Wartungen, Firmware update, Konfigurationen...)
- Einbinden von zusätzlichen Applikationen in das Backup-System nach erstmaliger Einrichtung.
- Konfigurationsarbeiten der Auftraggeber-Firewall für die Anbindung an das Replikationsziel.
- Wiederherstellung von Systemdaten oder einzelner Dateien aus dem Backup der Replikationsquelle
- Sollten Daten vom Replikationsziel wiederhergestellt werden müssen, wird dieser Aufwand gesondert verrechnet.



Care Remote / Onsite Service

MS-CREMO 3.0

Service modul	Care Remote / Onsite Service	
Servicezeit	SNAZ	
	Montag – Donnerstag Freitag	07:30 – 17:00* 07:30 – 14:00*

* Gilt für Werktage.

Servicebeschreibung

Die Serviceleistung beinhaltet die Bearbeitung von Störungsmeldungen sowie die Störungsanalyse und Fehlerdiagnose. Die Behebung von Fehlern und Störungen erfolgt remote (per Fernzugriff) und falls erforderlich auch vor Ort. Die Leistungen werden an jenen Systemen und Systemkomponenten erbracht, denen in der Produktaufstellung das Servicemodul zugeordnet ist.

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

Remote Service

Das Remote Service umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den KBC Standardvorgaben gegeben sind, die Ferndiagnose von Systemen und Systemkomponenten.

Über die Fernzugriffssoftware werden soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an KBC übermittelt. Softwarefehler und Störungen werden, wenn technisch möglich, im Rahmen des Fernzugriffes behoben.

Vor Ort Service

Das vor Ort Service umfasst den Einsatz des KBC Technikers zur Behebung von Störungen des Systems bzw. der Systemkomponenten am Systemstandort.

Beinhaltet sind Aufwendungen für die Arbeitszeit des Technikers von KBC, Wegzeiten, Fahrtkosten und Diäten.

Behebung von Softwarefehlern

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 am System des Auftraggebers implementiert und es wird geprüft ob der Fehler behoben ist.

Reproduzierbare oder den Kundenbetrieb beeinträchtigende Fehler, für die vom Hersteller noch keine Lösungen vorhanden sind, werden von KBC an den Hersteller gemeldet.

Sofern für die aktuell implementierte Softwareversion vom Hersteller kein Support mehr bereitgestellt wird, erfolgt eine Fehlerbehebung nur insofern, als diese mit den für KBC vorhandenen Möglichkeiten (z.B. Workaround, Installation vorhandener Updates) durchführbar ist.



Software Updates

Vom Leistungsumfang umfasst sind alle für die Fehlerbehebung notwendigen Software Updates innerhalb der gleichen Funktionalität bzw. bei gleichbleibender Integration und Kompatibilität zur bestehenden Systemumgebung.

Behebung von Hardwarefehlern

Bestandteil sind Dienstleistungen zum Austausch von fehlerhafter Hardware.

Sofern der Auftraggeber die Ersatzteile oder Hardware Wartungs- oder Supportverträge verantwortet, übergibt er KBC die Ersatzteile zur Leistungserbringung. Stehen die Ersatzteile beim Einsatz nicht zur Verfügung, wird dieser Aufwand gesondert verrechnet.

Rahmenbedingungen / Voraussetzungen

Ist für die Leistungserbringung ein Wartungs- oder Supportvertrag zwischen Auftraggeber und Hersteller erforderlich, hat der Auftraggeber ebendiesen mit dem Hersteller über die Vertragsdauer mit KBC abzuschließen. Der Auftraggeber stellt KBC alle für die Abwicklung notwendigen Vertragsdaten (Vertragsnummer, Laufzeit, Typ etc.) bereits zu Vertragsbeginn zur Verfügung und informiert KBC über eventuelle Änderungen.

Leistungen

- + Fernanalyse und Diagnose von Störungen bzw. Fehlern.
- + Falls erforderlich, erfolgt ein vor Ort Service zur Behebung von Störungen am Systemstandort, Arbeitszeit und Reisezeiten inklusive.
- + Arbeitszeit für den Austausch von Hardware zur Fehlerbehebung.
- + Software Updates im Rahmen der Störungsbehebung.
- + Behebung von Softwarefehlern.

Qualitätsmerkmale des Service

Serviceziel	Erfüllungsgrad	Berechnungsgrundlage
Reaktionszeit Ferne 4 Stunden	90 % per Vertragsjahr	Störungen der Auswirkung High, Medium und Low welche innerhalb der vereinbarten Servicezeit aufgenommen und im Auswertungszeitraum geschlossen wurden



Care Spare / Repair Service

MS-CSPR 3.0

Service modul	Care Spare / Repair Service	
Servicezeit	SNAZ	
	Montag bis Donnerstag Freitag	7:30 bis 17:00* 7:30 bis 14:00 *

* Gilt für Werktage

Servicebeschreibung

Die Serviceleistung beinhaltet die Reparaturannahme, Reparaturabwicklung sowie die Bereitstellung von Ersatzteilen.

Die Serviceleistung wird für jene Systeme und Systemkomponenten erbracht, welche in der Produktaufstellung für Ersatzteile gekennzeichnet sind.

Reparaturannahme und Reparaturabwicklung

Der Auftraggeber hat die Tauschabsicht oder Reparaturmeldung im Vorhinein mittels schriftlicher Einmeldung oder mündlich bei einer KBC Reparaturannahmestelle anzukündigen. Die Einmeldung muss die Seriennummer, Fehlerbeschreibung und andere für den RMA Prozess notwendige Daten beinhalten. Nach Verfügbarkeit der Ersatzteile werden diese dem Auftraggeber zugesendet oder zur Abholung bereitgestellt.

Der Auftraggeber kann das defekte Material während der KBC Normalarbeitszeit zu einer KBC Reparaturannahmestelle bringen oder auf seine Kosten an diese senden. Die KBC Reparaturannahmestelle nimmt ausschließlich transportgerecht verpacktes Material entgegen.

Die Reparaturannahme kann auch im Zuge eines Einsatzes eines KBC Technikers erfolgen, welcher im Rahmen der Erbringung vertraglicher Leistungen bereits vor Ort ist.

Besteht für die Reparaturabwicklung ein HW Wartungs- oder Supportvertrag zwischen Auftraggeber und Hersteller, übernimmt KBC für den Auftraggeber die Reparaturabwicklung mit dem Hersteller gemäß dessen Vertragsbedingungen. Der Auftraggeber stellt KBC alle für die Abwicklung notwendigen Vertragsdaten (Vertragsnummer, Laufzeit, Typ etc.) bereits zu Vertragsbeginn zur Verfügung und informiert KBC über eventuelle Änderungen.

Ersatzteile, Ersatzgeräte

KBC stellt über die vertragliche Laufzeit Ersatzteile oder Ersatzgeräte zur Verfügung. Wurden Produkte durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzteile oder Ersatzgeräte von KBC gesondert verrechnet.

Ersatzteilverfügbarkeit

Der Auftraggeber erhält ein entsprechendes Ersatzteil oder Ersatzgerät entweder an der Reparaturannahmestelle oder von KBC bzw. einem Lieferanten zugestellt. Im Falle der Zustellung an einen Systemstandort des Auftraggebers gibt der Auftraggeber die Zustelladresse bereits bei der Reparaturmeldung bekannt. Mit Ausnahme der Transportkosten vom Auftraggeber zu KBC sind alle weiteren Transportkosten im Leistungsumfang enthalten.



Führen KBC Techniker Einsätze zu Hardwaredefekten durch, so werden wenn möglich die notwendigen Ersatzteile bereits im Zuge des Einsatzes vor Ort bereitgestellt.

Vorabtausch von Ersatzteilen, Ersatzgeräten

Der Auftraggeber bekommt vorab Ersatzteile oder Ersatzgeräte an der Reparaturannahmestelle übergeben oder an den Systemstandort zugestellt.

Nach Erhalt des Ersatzteiles hat der Auftraggeber die defekte Systemkomponente innerhalb von 3 Werktagen auf eigene Kosten und Gefahr an die KBC Reparaturannahmestelle in einer transportgerechten Verpackung zu überbringen oder zu versenden.

Wird die defekte Systemkomponente vom Auftraggeber nicht fristgerecht an eine KBC Reparaturannahmestelle zurückgesendet, ist KBC berechtigt den Listenpreis der vorab versendeten Systemkomponente zu verrechnen.

Rahmenbedingungen / Voraussetzungen

Sollte sich im Zuge der Leistungserbringung herausstellen, dass die ausgetauschte Systemkomponente nicht defekt ist, behält sich KBC das Recht vor, sämtliche mit dieser Leistungserbringung verbundenen Aufwände gesondert in Rechnung zu stellen.

Leistungen

- + Reparaturannahme und Reparaturabwicklung.
- + Bereitstellung von Ersatzteilen, Ersatzgeräten.
- + Vorabtausch von Ersatzteilen, Ersatzgeräten.
- Versand der Ersatzteile inkl. Transportkosten zum Auftraggeber.



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 Zählungszeitpunkt (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 1st oder 2nd 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"> Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nicht durchführbar Eine große Anzahl von Anwendern ist betroffen Eine hohe Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich
Medium	<ul style="list-style-type: none"> Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nur eingeschränkt durchführbar Eine mäßige Anzahl von Anwendern ist betroffen Eine mäßige Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich
Low	<ul style="list-style-type: none"> Ein Anwender ist betroffen Eine Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist nur in minimalem Umfang zu erwarten.

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

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