

## **Service Level Agreement (SLA)**

der EvoSec GmbH & Co. KG

nachfolgend –EvoSec- genannt

## Inhaltsverzeichnis

1	Service Level Agreement (SLA).....	3
1.1	Anforderungen an Dienstleistungen des Auftragnehmers .....	3
1.2	Servicelevel.....	3
1.3	Support Organisation .....	4
1.4	Ihre Systembetriebszeiten.....	4
1.5	Bediente Betriebszeit .....	4
1.6	Unbediente Betriebszeiten.....	5
1.7	Prioritätenvergabe .....	5
1.8	Service und Reaktionszeiten innerhalb von bedienten Betriebszeiten.....	5
2	Beschreibung der Leistung .....	6
2.1	Standardleistungen .....	6
3	Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten .....	7
4	Laufzeit und Kündigung.....	8

# 1 Service Level Agreement (SLA)

Diese Vereinbarung über den Umfang der Serviceleistungen listet die Anforderungen auf, die von der EvoSec erbracht werden. Das SLA stellt sicher, dass alle erforderlichen Voraussetzungen gegeben sind, um eine optimale Systembereitstellung für den genannten Geschäftsbereich zu gewährleisten.

## 1.1 Anforderungen an Dienstleistungen des Auftragnehmers

Die Dienstleistungserbringung des Auftragnehmers basiert auf Dienstleistungsvereinbarungen und gemeldeten Störungen seitens des Auftraggebers. Die Leistungserbringung findet, soweit nicht anders vereinbart, während der bedienten Betriebszeiten statt. Die unbediente Betriebszeit ist die maximal verfügbare Zeit eines Kalendertages abzüglich der bedienten Betriebszeiten und der Rufbereitschaftszeiten.

Die Rufbereitschaftszeit ist die maximal verfügbare Zeit eines Kalendertages abzüglich der bedienten und der unbedienten Betriebszeiten.

Kostenpflichtige Leistungen werden nach den aktuellen Stunden, Tagessätzen und Reisekosten berechnet. Als Zusatzleistungen sind alle Leistungen zu verstehen, die nicht in den Standardleistungen und den kundenbezogenen Leistungen aufgeführt sind. Diese Zusatzleistungen werden über die Vergabe von Aufträgen vom Auftraggeber durch den Auftragnehmer erbracht und werden über ein Änderungsdienstverfahren (Change Request, CR) in das Dienstleistungssegment eingebracht.

## 1.2 Servicelevel

Die Darstellung des Service Levels gliedert sich in:

- Verfügbarkeiten
- Reaktionszeiten
- Problembehebungszeiten
- Durchlaufzeiten
- Vorlaufzeiten
- Maximale Ausfallzeiten

Als Verfügbarkeit ist die Fähigkeit des Systems bzw. der Dienstleistung definiert, den geforderten Service in einem definierten Zeitfenster zu erbringen.

Unter Reaktionszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung bis zum Beginn der Aktion mit der ersten Statusmeldung an den meldenden Leistungsempfänger zu verstehen. Innerhalb des definierten Zeitrahmens wird eine Aussage über den Zeitpunkt der Aktion gemacht. Die Reaktionszeit wird durch Prioritäten in der Servicemanagement-Applikation abgebildet.

Die Problembehebungszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung bis zum Abschluss der Aktion. Die Problembehebungszeit ist nach Prioritäten innerhalb der Service- und Reaktionszeiten (innerhalb der bedienten Betriebszeiten) und den Rufbereitschaftszeiten gestaffelt hinterlegt. Es handelt sich um eine angestrebte Problembehebungszeit, da eine Lösung aufgrund der unterschiedlichen Komplexitäten nicht in jedem Fall innerhalb des definierten Zeitrahmens erbracht werden kann. Sie ist erst dann beendet, wenn der Kunde den Abschluss der Aktion bestätigt.

Die Durchlaufzeit stellt die Summe der für Einzelaufgaben aufgewendeten Zeiten, inkl. der Liegezeiten und Verteilzeiten dar. Die Vorlaufzeit ist die für den Auftragnehmer notwendige Zeit, um umfangreiche Aufträge (z.B. Beauftragung von Unterauftragnehmern) planen zu können.

### 1.3 Support Organisation

Der erste Kontakt zur Supportorganisation erfolgt über den 1st Level Support. Dieser arbeitet mit einheitlichen Tools und einheitlichen Prozessen des

- Problemmanagements
- Auftragsmanagements
- Eskalationsmanagements

Der Leistungsempfänger erhält eine Rufnummer/Mailadresse und kann sich während der bedienten Betriebszeiten mit allen Anfragen, Aufträgen und Störungen für die von ihm beauftragte Dienstleistung an den 1st Level Support wenden.

Kann eine Störung nicht bereits im ersten Supportlevel behoben werden, wird diese durch die für die Dienstleistung verantwortliche Serviceeinheit des Auftragnehmers, vom „2nd Level Support“ (Build and Operate) bis ggf. zum „3rd Level Support“ (Design) bzw. „4th Level Support“ (Partner), weitergeleitet.

Die Verantwortung für die Störungsbearbeitung und die Überwachung liegt generell beim Störungsannehmenden. Ausnahme ist der übergreifenden Schichtwechsel, indem der Single-Point-of-Contact (SPOC) durch den einwechselnden Servicemitarbeiter nach Übergabe der Störungsinformationen abgelöst wird.

### 1.4 Ihre Systembetriebszeiten

Unter Systembetriebszeit ist die Zeit zu verstehen, in der eine Gesamtsystemverfügbarkeit zur Verfügung steht. Die vereinbarten Zeitfenster der Wartungsarbeiten werden nicht eingerechnet.

<b>Tag</b>	<b>Uhrzeit</b>
Montag	00:00 - 24:00
Dienstag	00:00 - 24:00
Mittwoch	00:00 - 24:00
Donnerstag	00:00 - 24:00
Freitag	00:00 - 24:00
Samstag	00:00 - 24:00
Sonntag	00:00 - 24:00

Außerordentliche Wartungsarbeiten werden im Regelfall mindestens 2 Tage im Voraus dem Kunden bzw. Client nach Abstimmung mitgeteilt.

### 1.5 Bediente Betriebszeit

Unter bedienter Betriebszeit ist die Zeit zu verstehen, in der das volle Leistungsspektrum des Betriebs abgedeckt ist (z.B. Entstörung, Annahme und Ausführung von Aufträgen etc.). Die bediente Betriebszeit ist bundesweit einheitlich.

<b>Tag</b>	<b>Uhrzeit</b>
Montag	08:00 - 17:00
Dienstag	08:00 - 17:00
Mittwoch	08:00 - 17:00
Donnerstag	08:00 - 17:00
Freitag	08:00 - 17:00
Samstag	-
Sonntag	-

Für die in der Tabelle abgebildeten Betriebszeiten muss bei bundesweiten bzw. weltweiten Feiertagen (25.12, 01.01) eine Sonderregelung vereinbart werden und sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

## 1.6 Unbediente Betriebszeiten

<b>Tag</b>	<b>Uhrzeit</b>
Montag	00:00 - 08:00 17:00 - 24:00
Dienstag	00:00 - 08:00 17:00 - 24:00
Mittwoch	00:00 - 08:00 17:00 - 24:00
Donnerstag	00:00 - 08:00 17:00 - 24:00
Freitag	00:00 - 08:00 17:00 - 24:00
Samstag	00:00 - 24:00
Sonntag	00:00 - 24:00

## 1.7 Prioritätenvergabe

Der 1st Level Support vergibt die Prioritäten nach folgenden Prioritätsrichtlinien:

### 1 - Hohe Priorität

Die IT-Systeme oder Applikationen sind nicht betriebsbereit. Wichtige Standardfunktionen der Applikationen sind nicht betriebsbereit. Schlüsselfunktionen der Applikationen sind nicht betriebsbereit. Gravierende Auswirkungen auf die Arbeitsweise vor Ort, die zu Verzögerungen oder gar zu Blockierungen der Arbeitsmöglichkeiten führen.

### 2 - Mittlere Priorität

Eine unwesentliche Funktion der IT-Systeme und Applikationen ist nicht betriebsbereit. Eine Interimslösung überbrückt den Anwendungsfehler. Die Arbeitsgeschwindigkeit sinkt und führt kurzfristig zu sinkender Produktivität.

### 3 - Niedrige Priorität

Eine unwesentliche Funktion der IT-Systeme oder Applikationen ist für einen oder mehrere Anwender nicht betriebsbereit. Diese können jedoch auf andere Anwendungsfunktionen zurückgreifen. Ein Anwender hat Fragen bezüglich der Funktionsweise der Systeme. Ein Anwender benötigt administrative Hilfestellungen. Erweiterungsanforderungen werden als Priorität 3 (niedrige Priorität) eingestuft.

## 1.8 Service und Reaktionszeiten innerhalb von bedienten Betriebszeiten

Service-Maßnahmen, die zusammen mit Leistungszielen übermittelt werden.

Maßnahme	Definition	
Rückmeldung an den Anwender	Die Zeit, die benötigt wird, um eine Anwenderanfrage zu bearbeiten sowie eine Rückmeldung entweder online oder als E-Mail zu geben.	1-Hohe Priorität: 30 min 2-Mittlere Priorität: 60 min 3-Niedrige Priorität: 120 min
Bearbeitung des Problems	Die Zeit, die der Anwender vor Ort auf einen Lösungsvorschlag wartet, nachdem er der Hotline das Problem vorgetragen hat. Für (emergency service request) ESR gilt immer Priorität 1.	1-Hohe Priorität: 60 min 2-Mittlere Priorität: 1 Werktag 3-Niedrige Priorität: 3 Werktage
Überbrückung oder Lösung eines Problems	Die Zeit, die der Anwender vor Ort wartet, bis ihm eine Überbrückungsmöglichkeit oder Lösung vorgestellt wird, nachdem das Problem der Hotline vorgetragen wurde.	1-Hohe Priorität: 1 Werktag 2-Mittlere Priorität: 3 Werktage 3-Niedrige Priorität: 5 Werktage

## 2 Beschreibung der Leistung

### 2.1 Standardleistungen

Die folgenden Dienstleistungen werden zur Verfügung gestellt:

- Einrichtung eines permanenten Überwachungssystems, welches den AN im Fehlerfall informiert.
- Durchführung von einfachen administrativen Arbeiten z. B. Erstellen, Ändern und Löschen von Userprofilen, Anlegen von Benutzergruppen, Erstellen von Benutzerberechtigungen auf Systemebene, Überwachung der Druckerwarteschlange, Drucker anhalten/freigeben, Prüfen und Überwachung von Spoolfiles. Pro Monat steht ein Kontingent von 4 Stunden zur Verfügung. Anschließend erfolgt eine Abrechnung der zusätzlichen Stunden nach Aufwand und Ihrem gültigen Tagessatz.
- Regelmäßige Kontrolle der prozentualen Auslastung der Festplattengröße um mögliche Kapazitätsengpässe frühzeitig zu erkennen und zu beheben.
- Prüfung der korrekten Durchführung der täglichen Sicherung des zentralen Servers. Hierzu wird eine gemeinsame Vorgehensweise zur Durchführung der Datensicherung definiert.
- Organisation und Durchführung von Softwareupdates und Softwareupgrades (nur in Verbindung mit einem gültigen Softwarewartungsvertrag mit den entsprechenden Software- und Hardwarelieferanten. Zur Durchführung der Update / Upgrades muss zwischen dem AN und dem AG ein gemeinsamer Zeitraum abgestimmt werden.)

- Wöchentliche Remote-Basisunterstützung und Überprüfung des Systemstatus. Der AN und AG definieren gemeinsam eine festgelegte Zeit während der bedienten Betriebszeiten zur Durchführung der Arbeiten.
- Der AG bietet dem AN einen 24 Stunden Hotline Service, 7 Tage pro Woche. Dem AN wird eine Mobilfunknummer der Rufbereitschaft mitgeteilt. Der AN muss sicherstellen, dass im Fehlerfall qualifiziertes Personal den Kontakt zur Rufbereitschaft aufnimmt. Der AN muss ebenfalls sicherstellen, dass der Anrufer Zugriff zu allen nötigen Systemen und Räumlichkeiten hat.

Die Erweiterung bzw. Änderung von Leistungen erfolgt über einen Change Request, die Umsetzung erfolgt innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Zeit.

Die EvoSec ist jederzeit berechtigt, die Leistungen nach eigenem Ermessen zu ändern oder zur ergänzen, soweit diese Leistungen qualitativ mindestens gleichwertig und vergleichbar sind. Solche Leistungen können insbesondere im Zusammenhang mit der Umgestaltung des Leistungsportfolios erfolgen und werden mit einer angemessenen Ankündigungsfrist schriftlich per Mail oder in einer sonst geeigneten Form mitgeteilt. Der Kunde hat hierzu ein Widerspruchsrecht von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmeldung. Erfolgt der Widerspruch fristgerecht, sind beide Parteien berechtigt, die betroffenen Leistungen unverzüglich zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu kündigen.

### 3 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für die Einrichtung des Systems hat der Kunde alle erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde stellt einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung.

Es muss eine permanente Verbindung zwischen dem Kunden und EvoSec vorhanden sein. Die Anforderungen an die Leitung müssen je nach Kunde im Einzelfall geprüft werden.

Zusätzlich sind vom Kunden die erforderlichen IP-Adressen für seine ins Netzwerk einzubindenden Geräte zur Verfügung zu stellen. Daneben stellt der Kunde alle technischen Informationen zur Verfügung, die für die Projektrealisierung und die Systemüberwachung benötigt werden.

Einhaltung der Lizenzbestimmungen der Hersteller für die beigestellten Software Lizenzen.

Abweichungen zu den beschriebenen Voraussetzungen können dazu führen, dass der beschriebene Service mit den vereinbarten Service Levels nicht erbracht werden kann.

Die Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der EvoSec erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Pflichten zu erfüllen. Für Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzungen der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden zurückzuführen sind oder die nicht die EvoSec zu vertreten hat, hat er die Mehraufwendungen zu tragen, die in der EvoSec entstehen. Zudem hat er die daraus verzögerte Erstbereitstellung der vertragsgegenständlichen Leistungen selbst zu verantworten und kann in diesem Zusammenhang keine Ansprüche aus einem Verzug von der EvoSec herleiten.

## 4 Laufzeit und Kündigung

Die Laufzeit des Service Leistung beträgt 1 Jahr. Diese Laufzeit kann von beiden Parteien mit einer Frist von 1 Monat zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden. Sollte keine Kündigung erfolgen, verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

Der Vertrag endet mit dem Wegfall des zu betreuenden Servers.

Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Als wichtiger Grund gilt, wenn der AG seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt oder aber mit seiner Zahlungsverpflichtung in Höhe eines Gesamtbetrages von zwei monatlichen Entgelten in Verzug gerät.