

# Service Level Agreement (SLA)

über Betriebs- und Supportleistungen

*Ronny Lühmann*  
Finanzbehörde Hamburg

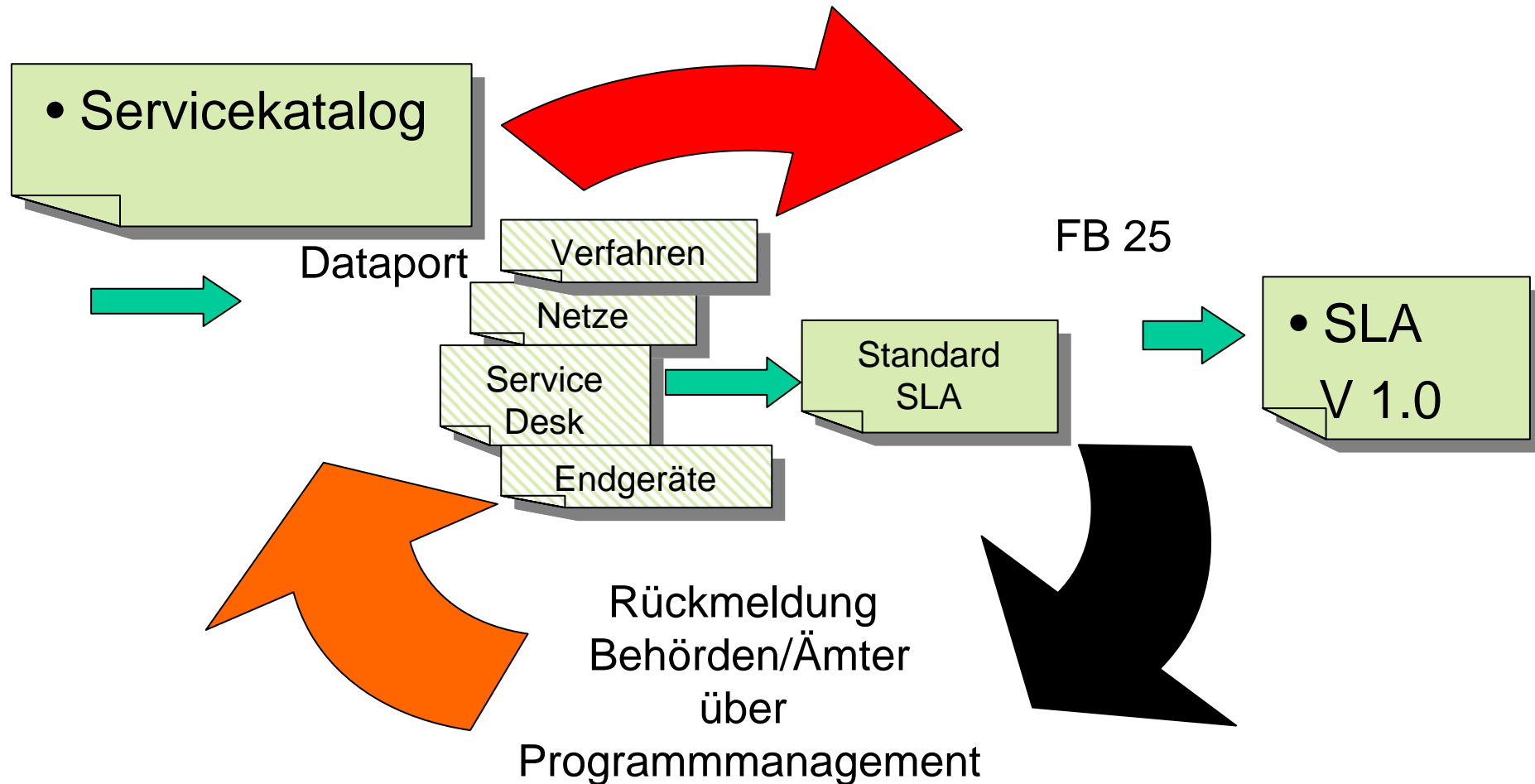


# Gliederung

---

- Ausgangslage in der FHH
- Entstehung des Standard-SLA
- Inhalte des SLA
- Vergütung und Rechnungsstellung
- Vertragswerk

### 3 Entstehung des Standard-SLA



## Inhalte des SLA (1)

- SLA enthält Regelungen über
  - Rahmenbedingungen
    - Leistungsort
    - Leistungsänderungen
    - Ansprechpartner
    - Mitwirkung des Kunden
    - Warenkörbe
    - Datenschutzerklärung
    - Einbindung Dritter

## Inhalte des SLA (2)

- SLA enthält
  - Leistungsbeschreibungen für Betriebs- und Supportleistungen (inkl. Aufgaben und Zuständigkeiten von Dataport und des Kunden)
    - Anwendersupport
    - Endgeräte
    - Lokale Netze
    - Backend-Service von Verfahren

# Leistungsbeschreibungen – Anwendersupport I

---

- User Help Desk
  - zentraler Ansprechpartner für AnwenderInnen für
    - Annahme von Störungsmeldungen (Erfassung, Priorisierung)
    - Erstlösungsversuch, ggf. Weiterleitung an Second Level Support
    - Aktive Verfolgung bis zur Behebung, Auskunft über Bearbeitungsstatus
    - Anwenderberatung bei Fragen bzgl. der Nutzung von Standard-SW

# Leistungsbeschreibungen – Anwendersupport II

- Auftragssteuerung
  - Annahme, Weiterleitung und Koordination von (Express-) SSR
  - Annahme und Weiterleitung von Massenaufträgen (Richtwert: >10 SSR)
- Servicekoordination
  - Bearbeitung und Überwachung von Service Requests und Massen-SSRs sowie Annahme von Aufträgen zu Warenkorbänderungen
  - Eskalationsschnittstelle im Rahmen der SLA-Durchführung

# Leistungsbeschreibungen – Endgeräte

- Bearbeitung von SSR für:
  - Inbetriebnahme, Umzug, Hard-/Softwareänderung, Außerbetriebnahme, Entsorgung
  - Benutzeradministration
- Störungsbehebung (Annahme und Verfolgung durch UHD)
  - Hardware- und Systemwiederherstellung
  - Softwarewiederherstellung (remote, vor-Ort)
  - Datenwiederherstellung auf Anforderung
- Virenschutz (aktuelle Virenschutzsoftware)
- Configuration Management (Führen der CMDB)
- Release Management (Updates/Patches/Warenkorbmanagement)

# Leistungsbeschreibungen – Lokale Netze

- Störungsbehebung
  - (Annahme, Verfolgung durch UHD),  
Störungsbeseitigung, Überprüfung und ggf.  
Messung der Verbindungswege
- Patcharbeit
- Konfiguration (aktive Komponenten)
  - Nach Vorgabe bzw. in Abstimmung mit Kunden
- Freischalten/Sperren von Ports (aktive Komponenten)
- Software Management
  - Proaktive Überprüfung von Herstellerinformationen
  - Test neuer SW, um Kompatibilität mit eingesetztem  
Netzwerkmanagementsystem sicherzustellen

# Leistungsbeschreibungen – Lokale Netze

- Monitoring (präventiv)
  - Einfache, erweiterte Lebendüberwachung, Auslastungsüberwachung je nach Leistungsausprägung (Typ 1, 2, 3)
- Dokumentation
  - Fortschreibung der vom Kunden übergebenen Dokumentation für betreute LAN-Komponenten
- Planung/Betriebsoptimierung des Kundennetzwerks

# 11 Leistungsbeschreibungen

## Backend-Service für kundenspezifische Verfahren

- Betriebsleistungen für „Backend-Services“ von Verfahren, die im Rahmen von ESARI migriert sind
  - Betrieb in gesicherter Rechenzentrums-umgebung (virtuelle Server, USV, Speicher...)
  - Überwachung (aktive Prozessüberwachung, Netzwerkmanagement)
  - Wartung (Pflege Systemsoftware, Hardwarewartung...)
  - Sicherung (Datenträgerarchiv...)
- Störungsbehebung
- Einspielen von Updates und Patches
- Daten- und Konfigurationsänderungen

- Inbetriebnahme neuer Verfahren im Rahmen von Einführungsprojekten
  - bei erhöhtem Personalaufwand ggf. erhöhte Kosten
- Außerbetriebnahme/Löschen
- **Abgrenzung**
  - Kein fachl. Support für kundenspez. Verfahren  
→ Weiterleitung an fachl. Betreuung
  - Keine Programmierfähigkeit für Weiterentwicklung von Verfahren
  - Betriebsleistungen für Rechenzentrumsinfrastruktur werden mit der Finanzbehörde gesondert vereinbart (nicht Personalleistungen)

## Inhalte des SLA (3)

- SLA enthält Regelungen über
  - Leistungskennzahlen
    - Service- und Betriebszeiten
    - Vereinbarte Leistungskennzahlen
    - Berichtswesen
    - Vertragsstrafe

# Leistungskennzahlen Service-, Betriebszeiten

Servicezeiten	Montag bis Donnerstag*	Freitag*
<b>Störungen</b>		
Störungsbearbeitung im UHD (Annahme und Erstlösungsversuch)	06:30 – 18:00 Uhr	06:30 – 17:00 Uhr
Störungsbehebung (für Endgeräte, lokale Netze und Verfahren) nach Weiterleitung (innerhalb von Dataport)	08:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr
<b>Standard Service Requests</b>	.	
Annahme/Steuerung von SSRs	08:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr
Bearbeitung von SSRs	08:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr

# Leistungskennzahlen Service-, Betriebszeiten

Betriebszeiten	Montag bis Donnerstag*	Freitag*
Bediente Betriebszeit (für lokale Netze und Verfahren)	08:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr

- \* ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember.

Regelmäßiges, geplantes Wartungsfenster für Verfahren und benötigte Systeme:

Mittwochs 19:00 – Donnerstags 6:00 Uhr

# Vereinbarte Leistungskennzahlen (Service Level)

Kategorie	Serviceaktivität	Service Level	P <sub>soll</sub>
SSR	Inbetriebnahme Endgeräte	5 Tage	90 %
SSR	Lokationsinterner Umzug	5 Tage	90 %
SSR	Lokationsübergreifender Umzug	6 Tage	90 %
SSR	HW-Änderung	5 Tage	90 %
SSR	SW-Änderung	2 Tage	90 %
SSR	Außerbetriebnahme	10 Tage	90 %
SSR	Benutzeradministration	1 Tag	80 %

# Vereinbarte Leistungskennzahlen (Service Level)

Kategorie	Serviceaktivität	Service Level	P <sub>soll</sub>
UHD	Erstlösungsrate für Produkte des SW-SWK ohne optionale Komponenten (wird später festgelegt)		50 %
UHD	Telefonische Erreichbarkeit	60 sec	90 %
Support	Datenwiederherstellung auf Anforderung	1 Tag	90 %
Support	Reaktionszeit für Bearbeitungsbeginn in nachgelagerten Instanzen	Je nach Prio 0,5-4 Stunden	90 %
Endgeräte	Bereitstellung von Virensignaturen für Endgeräte	1 Tag	100 %
LAN	Konfigurationsänderungen	3 Tage	90 %
LAN	Verfügbarkeit aktiver Komponenten	Kundenindividuell	X %

•Messzeitraum für alle Service Level ist der Kalendermonat

12.06.2008

# Berichtswesen (Reporting)

- **Monatliche Reports aus der Tätigkeit des Anwendersupport**
  - Anzahl der Störungsmeldungen
  - Anzahl der Störungsmeldungen pro Kategorie, Art, Priorität
  - Reaktionszeit für Störungsbearbeitung (Endgeräte, LAN, Verfahren)
  - Lösungsdauer für Störungsbearbeitung
  - Erreichbarkeit des UHD
  - Erstlösungsquote des UHD
  - Tagesaktuelle Übersicht über die einzelnen Störungsmeldungen und ihren Status
  - Übersicht über Aufkommen von SSR inkl. Bearbeitungsdauer und SL-Erfüllung

# Berichtswesen (Reporting)

- **Monatliche Reports über Endgeräte**
  - Bestandsübersicht über die Anzahl der Bildschirmarbeitsplätze (CMDB)
- **Reports über lokale Netze**
  - Bestandsliste der von Dataport überwachten LAN-Komponenten quartalsweise
  - Ausfalldauer und –häufigkeit der überwachten LAN-Komponenten quartalsweise
  - Auslastungsüberwachung monatlich
    - CPU-Auslastung in %
    - Auslastung der Leitungsverbindungen zw. Access-Router zum FHH-IP-Netz und der daran angeschlossenen LAN-Komponente
- **Monatlicher Report über Inhalt des SW-KWK**

# Vertragsstrafe

- **Bei dauerhafter Unterschreitung der vereinbarten Leistungsqualität durch Umstände, die Dataport zu vertreten hat**
  - Dauerhaft: über mindestens zwei aufeinander folgende Kalendermonate durch Kennzahlen belegt
  - Dabei werden nur die Kennzahlen betrachtet, für die pro Kalendermonat mindestens 10 von Dataport zu verantwortende Störungen des Kunden gemeldet wurden bzw. mindestens 10 SSR des Kunden eingegangen sind
  - Liegt die Ursache ganz oder zum Teil in der Sphäre des Kunden (z.B. nicht wahrgenommene Mitwirkungspflicht) oder eines Dritten, ist sie nicht von Dataport zu verantworten
  - Max. x % der mtl. Vergütung

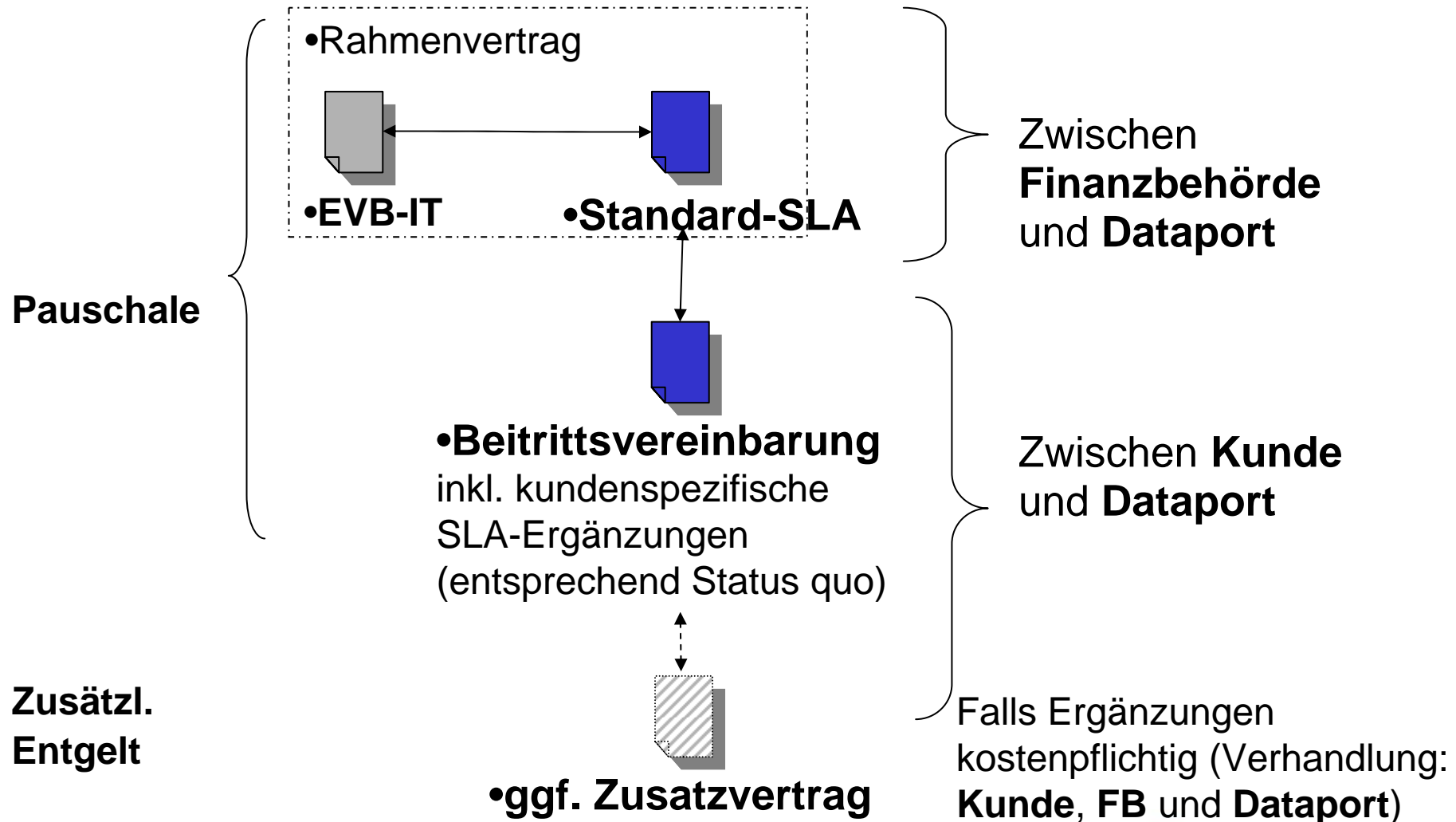
# Kündigung durch den Kunden?

- Rahmenvertrag:
  - Mindestlaufzeit 10 Jahre,  
Kündigungsfrist 2 Jahre,  
Vertragspartner Finanzbehörde als  
Vertreter der FHH
- Beitrittsvereinbarung der Behörden:  
endet mit Rahmenvertrag

# Vergütung und Rechnungsstellung

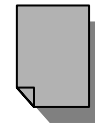
- Rechnungsstellung kalenderjährlich jew. zum xx.xx., zunächst auf Basis der in den Projektvereinbarungen festgestellten Anzahl der BAPs und xx €/mtl. pro BAP (Finanzierungsvereinbarung zw. Beitrittskunden und FB)
- Mengenänderung der BAP führt unterjährig nicht zu einer Veränderung des Entgelts
- Anpassung der Vergütung jährlich, erstmalig Ende 2007
- Vertragsstrafe
  - Prüfung und Freigabe der Vergütungsminderung durch festgelegte Einheit bei DP
  - Berücksichtigung bei nächster Rechnungsstellung durch festgelegte Einheit bei DP

# Servicevertragswerk zu ESARI

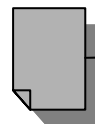
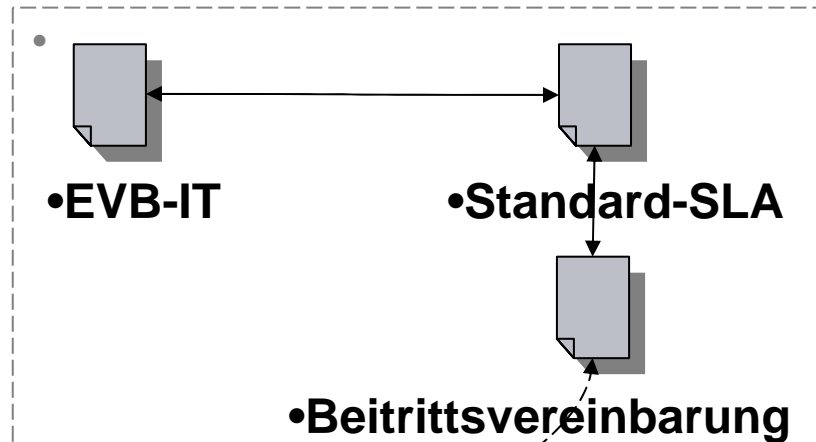


# Vereinbarungen außerhalb des ESARI-Servicevertragswerks

Zwischen  
**FB und Dataport (TR)**



•Vereinbarung zu  
Betriebskosten



•(Höhe der Vergütung)

•Finanzierungsvereinbarung  
(aus Projektvereinbarung)

Zwischen  
**FB und Kunde**

# Beispiele für Inhalte von Beitrittsvereinbarungen

- Leistungsort
  - Landesvertretung in Berlin
  - Justizvollzugsanstalten außerhalb des Stadtgebiets der FHH
- Erweiterte Servicezeiten
  - z.B. für Strafvollzug, Kundenzentren oder Katastrophendienststab

# Leistungsbeschreibungen – Endgeräte

Forum ITSM in der Öffentlichen Verwaltung

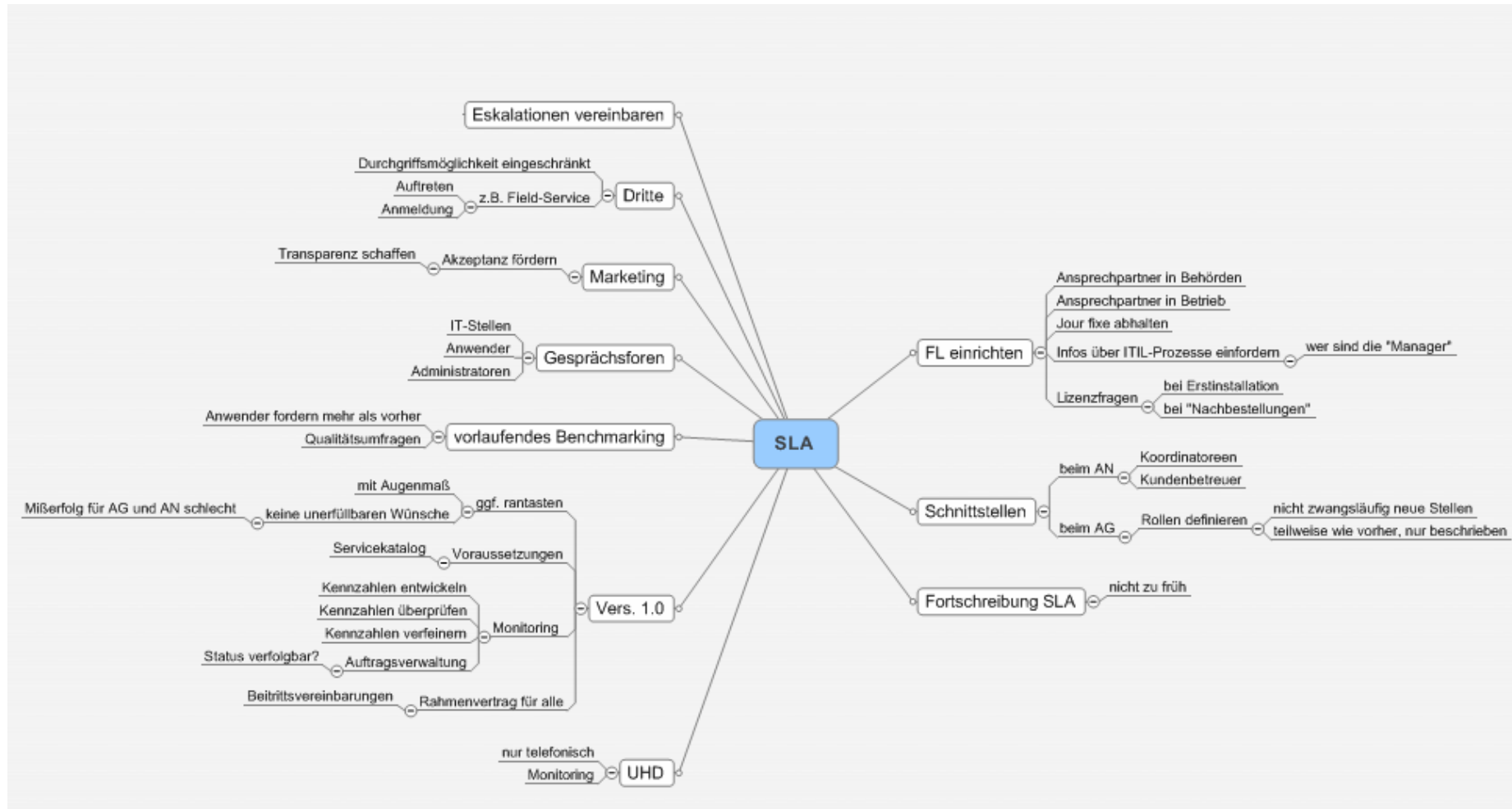
- Leistungsabgrenzung:
- Verantwortung für Sicherung lokal gespeicherter Daten
- Hardwarereparaturen außerhalb der Garantie
- Multifunktionsgeräte/ Etagenkopierer: Dataport übernimmt Management aller über Papierergänzung hinausgehende Tätigkeiten. Hardware-entstörung erfolgt über Lieferanten/Hersteller. Im Rahmen von SSR koordiniert Dataport die Leistungen des Lieferanten/Herstellers. Leistungskennzahlen im Rahmen der Bearbeitung von SSR gelten nicht.

# Eingeschränkter Bestandteil SLA

- PDAs mit Microsoft-Betriebssystem
  - Synchronisation, sonst best effort
    - Störungsbearbeitung, jedoch ohne Anspruch auf Behebung der Störung

# Nicht Bestandteil SLA

- Die Sicherung lokaler Daten
- Verantwortung = Kunde (grundsätzlich Fileservice)
- Bevorratung und Lieferung von Verbrauchsmaterial (z. B. Bildtrommeln, Toner, Tintenpatronen, Papier)
- Wartung von Peripheriegeräten
- Tausch von Tinte oder Toner, die Ergänzung von Papier sowie die Beseitigung eines Papierstaus bei lokalen Druckern
  - Bei Problemen Unterstützung durch Dataport, ggf. auch vor Ort
- für Arbeitsplätze von Menschen mit Behinderungen
  - Einschränkungen bzgl. der Fernwartungsmöglichkeiten möglich
    - Falls Einbindung spezialisierter Dritter notwendig, trägt Kunde die dadurch entstehenden Mehrkosten
- Programmiertätigkeiten zur Weiterentwicklung oder Änderung von Verfahren
- kein fachlichen Support für kundenspezifische Verfahren,



## Begriffe

- **Service Level Agreement (SLA) / Standard-SLA:** Vereinbarung zwischen einem Kunden (hier Behörde) und einem Dienstleister (hier Dataport) über einen bestimmten Service Level und dazugehörige Preise.
- **Service Level:** definiert Umfang, Qualität und Zeitrahmen von Leistungen
- **Operational Level / OLA** = Leistungsvereinbarungen innerhalb der IT-Organisation
- **Peripheriegeräte:** Hardware, ggf in Verbindung mit spez. Software, die zusammen mit Standard-Endgeräten zu betreiben ist
- **Standard Service Request (SSR):** Abrufe vertraglich vereinbarter Leistungen im Rahmen geplanter Veränderung von Serviceobjekten. Art und Weise der Leistungserbringung ist definiert und vorab bekannt.
- **Serviceobjekte:** Hard- und Software des Kunden, für die Dataport Tätigkeiten vornimmt (Standard-Endgeräte, LAN-Komponenten, Verfahren)

- **Release Management:** Das Release Management beschreibt Strategien und Vorgehensweisen für den Umgang mit Veränderungen an der eingesetzten Software und setzt diese um.
- Auftraggeber (Finanzbehörde)
- Anwender = Mitarbeiter einer Organisationseinheit der FHH
- Kunde/Beitrittskunde = hier: einzelne Behörde, Landesbetrieb etc., die/der dem Rahmenvertrag beiträgt. Allg.: Vertreter einer Organisation, der befugt ist, im Namen dieser Organisation Vereinbarungen über die Inanspruchnahme von IT-Services zu treffen.
- **CMDB** = Configuration Management Database. DB, in der sämtl. IT-Betriebsmittel registriert und mit ihren Beziehungen abgebildet sind