

Service Level Agreement

Managed Services

Metadata

Important Document Information	
Documentenclass:	SLA Managed Services
Documententitel:	SLA
Documentennummer:	200010
Author:	Bernd Länge
Filename:	axsos-ag sla managed services-v1.3.docx
Created:	15.11.2010
Last modified:	18. June 2024
Classification:	Offen
Versionnummer:	1.40
Documentstatus:	published
Approval Date:	13. 02. 2024
Approved by:	Frank Müller

History

Version	Date	Author	Description
1.1	15.11.2010	Frank Müller	Überarbeitung der MTTA und MTTR Zeiten
1.2	30.11.2012	Frank Müller	Überarbeitung Corporate Design
1.3	05.08.2013	Frank Müller	Umbenennung des SLA in Managed Services von Managed Security Services
1.4	13.02.2024	Bernd Länge	neues Corporate Design



Inhalt

Metadata - 1 -

History - 1 -

1 Das SLA (Service Level Agreement) Management - 3 -

 1.1 Kernelemente des SLA - 3 -

 1.2 Ziele der Service Level Agreements - 4 -

2 Definitionen - 4 -

3 Wartungsfenster - 6 -

4 Entstörung und Benachrichtigung - 6 -

 4.1 Störungsmeldung durch die AXSOS AG - 6 -

 4.2 Störungsbeseitigung durch die AXSOS AG - 7 -

5 SLA für Managed Services - 7 -

 5.1 Priorität 1 - 7 -

 5.2 Priorität 2 - 7 -

 5.3 Priorität 3 - 7 -

6 Eskalationsprozedur - 8 -

 6.1 Priorität 1 - 8 -

 6.2 Priorität 2 - 8 -

 6.3 Priorität 3 - 8 -

7 Ersatz von Hardware (falls von AXSOS gestellt) - 9 -

8 Performance Management - 9 -

1 Das SLA (Service Level Agreement) Management

Das SLA (Service Level Agreement) Management ist ein wichtiger Bestandteil der Axsos AG Managed Services Leistungen. Das SLA ist der Vertrag zwischen der Axsos AG und dem Unternehmen, das den Service definiert. Diese Definition wird in der Regel in Form messbarer Größen vorgenommen, die die Axsos AG zu erfüllen hat.



Abbildung 1 – SLA Komponenten 1

1.1 Kernelemente des SLA

- Definition des Services
- Klassifikation des Services
- Prozess zur Messung
- Dauer der SLA Messung
- Minimale Service Zielsetzung
- Beendigung / Exit Path

1.2 Ziele der Service Level Agreements

Ziel der Service Level Agreements ist es, sicherzustellen, dass zwischen dem Kunden und der AXSOS AG die folgenden Vorteile und Nutzen, basierend auf den verteilten Prioritäten, erreicht werden:

- Verbesserung der Benutzerzufriedenheit
- Minimierung der Anwendungsausfallzeiten durch Verbesserung der Qualität der Services
- Minimierung der Fehlerrate bei der Implementierung von Service Anforderungen und Produktionsunterstützung
- Sicherstellen der Verfügbarkeit der zwischen dem Kunden und Axsos AG zu den Zielen der SLAs festgelegten Messgrößen
- Übernahme der Verantwortung für Service Anforderungen, Notfallproblemen und weitere vom Kunden übergebenen Arbeitsaufträge

2 Definitionen

Folgende Begriffe sind in dem SLA enthalten und werden wie folgt definiert:

Priorität 1	Probleme von kritischer Bedeutung, die Einfluss auf die gesamte Systembereitschaft haben und eine unverzügliche Entstörung benötigen. Beispiele für ein Priorität 1 Problem sind: - Totaler Service Ausfall - Ausfall mehrerer Systeme
Priorität 2	Probleme mit Einfluss auf die Systemfunktion, die sofortige Aufmerksamkeit benötigen, aber weniger kritisch sind als die Priorität1. Die Systeme sind zeitweise nicht verfügbar. Beispiele für ein Priorität 2 Problem sind: - Ausfall von Systemredundanzen - Ausfall einzelner Systemkomponenten mit geringerer Bedeutung auf den Gesamt Service - Ausfall von Diensten, wie z.B. CRM Systemen, E-Mail oder Webzugang - verschiedene System- oder Subsystemausfälle - Die Dienste in einer Niederlassung sind ausgefallen.
Priorität 3	Probleme mit Einfluss auf die Servicefunktion, die sofortige Aufmerksamkeit benötigen, aber weniger kritisch sind als die Priorität1 und 2. - Die Dienste in einer Niederlassung sind gestört

Verfügbarkeit	%Verfügbarkeit = $(1 - (\text{Summe der Minuten, in der ein Dienst einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$ Jedoch geht nachfolgend aufgelistetes nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein: - Geplante Unterbrechungen wegen Wartungsarbeiten innerhalb des Wartungsfensters - Zeitverlust, wenn der Zugang zur den Diensten im Fehlerfall nicht möglich bzw. verweigert wird - Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht in der Kontrolle von Axsos AG liegen (z.B. höhere Gewalt)
Endkunden-Verfügbarkeit	Verfügbarkeit der Dienste, exklusive des Kunden-Equipment in Prozent der Zeit eines Jahres.
MTTR	Mean-Time-To-Restore, über das Jahr und alle Incident-Tickets dieses SLA-Typs gleichverteilt gemittelte Zeit, innerhalb der eine gemeldete Störung als behoben gilt. Maßgebend sind die Öffnungs- und Schließ-Zeitpunkte im Incident Ticket System. Nicht eingerechnet werden Verzögerungen, die nicht von der Axsos AG zu vertreten sind.
Reaktionszeit	Zeit innerhalb der Servicebereitschaft, in der mit der Störungsbeseitigung nach Meldungseingang begonnen wird.

3 Wartungsfenster

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht die Axsos AG regelmäßige („scheduled“) Wartungsfenster zwischen 24:00 und 07:00 Uhr morgens, bzw. an Sonn- und Werktagen vor. Sollte ein solches Wartungsfenster von der Axsos AG in Anspruch genommen werden, so wird der Auftraggeber frühzeitig informiert. Während der Wartungszeit wird der Axsos AG die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen. Darüber hinaus können im Notfall kurzfristig weitere („emergency“) Wartungsfenster durch die Axsos AG angemeldet werden, die i.d.R. zwischen 12:00 und 16:00 Uhr stattfinden sollten.

4 Entstörung und Benachrichtigung

Die Axsos AG beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Störungen werden durch die Axsos AG Überwachungseinrichtungen festgestellt oder Meldung durch den Auftraggeber. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung des Services.

4.1 Störungsmeldung durch die Axsos AG

Die Axsos AG wird während ihrer Geschäftszeiten (werktags zwischen 9:00 und 17:00 Uhr), bzw. für Kunden mit 24x7 Support darüber hinaus, innerhalb der unter Punkt SLA für Managed Services angegebenen Zeit nach Diagnose einer Priorität 1 oder Priorität 2 Störung, den Auftraggeber über diese Störung benachrichtigen. Ein Incident Ticket wird eröffnet.

Die Benachrichtigung wird per Telefon, Fax oder Email erfolgen und enthält folgende Angaben:

- Liste der betroffenen Verbindungen bzw. Services
- mögliche Fehlerursache
- voraussichtliche Ausfalldauer und
- allgemeine Informationen.

Es ist sicherzustellen, dass Störungen mit der Priorität 1 immer zusätzlich per Telefon zu melden sind, um mögliche Verzögerungen in der Bearbeitung aufgrund von Systemlatenzen zu vermeiden.

Ist eine Überschreitung der in der Fehlermeldung angegebenen voraussichtlichen Ausfalldauer erkennbar, so erfolgt eine umgehende Zwischenmeldung an den Kunden. Ansonsten erfolgen Zwischenmeldungen wie im Absatz Störungsbeseitigung durch die Axsos AG und nachfolgender Tabelle beschrieben. Unmittelbar nach der Entstörung erfolgt ebenfalls eine Benachrichtigung des Auftraggebers mit Angabe der Fehlerursache.

4.2 Störungsbeseitigung durch die Axsos AG

Unmittelbar nach einer Störungsdiagnose oder Störungsmeldung beginnt die Axsos AG mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung. Die Reaktionszeit hängt von der Priorität der aufgetretenen Störung bzw. Meldung ab. In der folgenden Matrix sind die Reaktionszeiten, MTTR und Zwischenmeldungen an den Auftraggeber entsprechend den einzelnen Prioritäten dargestellt.

5 SLA für Managed Services

5.1 Priorität 1

Servicebereitschaft	Geschäftszeiten 8 - 18 Uhr	außerhalb der Geschäftszeiten
Durchschnittliche Reaktionszeit	2 h	3 h
MTTR	10 h	12 h
Zwischenmeldungen	4 h	6 h

5.2 Priorität 2

Servicebereitschaft	Geschäftszeiten 8 - 18 Uhr	außerhalb der Geschäftszeiten
Durchschnittliche Reaktionszeit	2 h	4 h
MTTR	24 h	36 h
Zwischenmeldungen	6 h	12 h

5.3 Priorität 3

Servicebereitschaft	Geschäftszeiten 8 - 18 Uhr	außerhalb der Geschäftszeiten
Durchschnittliche Reaktionszeit	4 h	8 h
MTTR	48 h	48 h
Zwischenmeldungen	24 h	24 h

6 Eskalationsprozedur

Die systemgesteuerte Eskalationsprozedur gewährleistet eine permanente Call-Überwachung und stellt eine rasche Fehlerbehebung sicher.

Falls die Behebung von Störungen und Problemen nicht innerhalb vorgegebener Zeiten voranschreitet, erfolgt eine automatische Eskalation. Dieser Eskalationspfad wird ebenfalls angestoßen, wenn eine definierte Service-Qualität nicht gegeben ist. Die Eskalationsprozedur erfolgt in folgenden Bearbeitungsstufen nach Eröffnung des Incident Tickets:

6.1 Priorität 1

Bearbeitung durch	Eskalationszeit In den Geschäftszeiten	Eskalation außerhalb d. Geschäftszeiten	Eskalation zu ...
Business Support	3 h	5 h	Systems Engineer
Systems Engineer	6 h	8 h	Systems Manager
Systems Manager	10 h	12 h	Managing Director

6.2 Priorität 2

Bearbeitung durch	Eskalationszeit In den Geschäftszeiten	Eskalation außerhalb d. Geschäftszeiten	Eskalation zu ...
Business Support	4 h	6 h	Systems Engineer
Systems Engineer	8 h	12 h	Systems Manager
Systems Manager	24 h	36 h	Managing Director

6.3 Priorität 3

Bearbeitung durch	Eskalationszeit In den Geschäftszeiten	Eskalation außerhalb d. Geschäftszeiten	Eskalation zu ...
Business Support	6 h	12 h	Systems Engineer
Systems Engineer	24 h	24 h	Systems Manager
Systems Manager	48 h	48 h	Managing Director

7 Ersatz von Hardware (falls von Axsos gestellt)

Sollte für den Service Hardware bereitgestellt worden sein, so wird bei einem Ausfall der Hardware (Router, Firewall) zum schnellst möglichen Zeitpunkt eine funktionstüchtige Hardware als Ersatz gestellt.

8 Performance Management

Die Axsos AG überwacht ständig die Service-Qualität der beauftragten Dienste. Bei einem längerfristigen Erreichen einer Last von 80% werden alternative Möglichkeiten zur Bereitstellung der Dienste geprüft.