

## SLA für die Services der Lehrveranstaltungsplanung

Stand: 19.06.2018

Für dieses SLA relevante Services & Elemente	Beschreibung des Services/Prozesses	Verantwortlich
Application Support & Interface Support		
	Applikationssupport für die Lehrveranstaltungsplanung mit Evento Datenservice innerhalb von eAS und für die FU-Einrichtungen	eAS-Evento
Collaboration & Contracts (OLA, UC, SLA): Extern, Intern		
	Zusammenarbeit für die Service-Leistungen mit: - ZEDAT - CeDiS - Abt. V - Abt. III - Firma Crealogix	eAS-Evento

# SLA für die Services der Lehrveranstaltungsplanung

## Plan-Verfügbarkeit der Evento Services der FU Berlin

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
00:00							
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							
21:00							
22:00							
23:00							

				Downtime (Std)	Uptime %
<b>Hauptzeit (HZ)</b>	33	Std. p. Woche	Std./Jahr : 1716	22	98,7%
<b>Nebenzeit (NZ)</b>	22	Std. p. Woche	Std./Jahr : 1144	0	100,0%
<b>Randzeit (RZ)</b>	113	Std. p. Woche	Std./Jahr : 5876	0	100,0%

Arbeiten an den Produktivsystemen			Downtime		
Aufgabe	Dauer (Std)	Anz. P.a.	HZ (Std)	NZ (Std)	RZ (Std)
OS Patch	1	10	10		
Releasewechsel/Patch	4	3	12		
<b>Std ges.</b>			<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Bei der hier dargestellten Systemverfügbarkeit sind eventuelle Abschaltungen während der Betriebsferien nicht berücksichtigt

## SLA für die Services der Lehrveranstaltungsplanung

<b>Qualitätszusagen</b>				
<b>Servicekomponente</b>	<b>Definition der zu erbringenden Dienstleistung</b>	<b>Anbieter</b>	<b>Parameter zur Servicequalität</b>	<b>SLA-Zusage</b>
<b>Verfügbarkeit der IT-Services für das Campus Management</b>				
	Nutzbarkeit des Service abzüglich der Zeiten für geplante Wartungsarbeiten	Evento-Team	Uptime p.a.	HZ: 98,7% NZ: 100% RZ: 100%
<b>Wartung von Systemen</b>				
Einspielen von Sicherheitsupdates für die Windowserver	Die Server werden immer aktuell gehalten	Evento-Team	Frequenz	monatlich
Einspielen von Patches und Releases für die Evento Suite	Die Patches und Releases werden zeitnah nach Tests eingespielt	Evento-Team	Dauer von Veröffentlichung bis Verfügbarkeit im System	20 Arbeitstage nach Bereitstellung durch Crealogix
<b>Support</b>				
Incident Bearbeitung regulär	Bearbeitung der durch Key-User und Anwender gemeldeten Fehler per Email	Evento-Team	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion spätestens am übernächsten Werktag
Incident Bearbeitung Prio 1	Bearbeitung der durch Key-User oder Anwender telefonisch gemeldeten Prio 1 Fehler	Evento-Team	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion für Meldungen in der Kernzeit spätestens nach 1 Stunde
<b>Know How Transfer</b>				
Schulung der Anwender, Dokumentation	Zu den Services der eAS werden Schulungsunterlagen und Anwenderdokumentationen zur Verfügung gestellt	Evento-Team	Aktualität und Vollständigkeit	100% vollständig und aktuell

## SLA für die Services der Lehrveranstaltungsplanung

Qualitätszusagen				
Servicekomponente	Definition der zu erbringenden Dienstleistung	Anbieter	Parameter zur Servicequalität	SLA-Zusage
<b>Datenservices</b>				
Datenservices für die Schnittstellen	1) Lieferung der LV-Daten inkl Zuordnung zur Studiengangsstruktur, Termindaten mit Räumen und Dozenten an SLCM - (Spezifikation zu finden unter: Jira-Ticketsystem von CLX: <a href="https://evento-support.crealogix.com/browse/EVO-6499">https://evento-support.crealogix.com/browse/EVO-6499</a> )	Evento-Team	12x pro Tag	aktuelle und vollst. Daten
	2) eVV - Datenbankviews mit LV-Daten inkl Zuordnung zur Studiengangsstruktur, Termindaten mit Räumen und Dozenten, hier auch LV-Daten die nicht nach SLCM exportiert werden (Spezifikation zu finden im Jira-Ticketsystem von CLX: <a href="https://Evento-Team-support.crealogix.com/browse/EVO-5289">https://Evento-Team-support.crealogix.com/browse/EVO-5289</a> )	CeDiS	Abruf der Daten erfolgt nur 1x täglich aufgrund langer Synchronisation	aktuelle und vollst. Daten
	3) Wegeleitsystem - Raumbelagungen inkl. Dozent (Spezifikation liegt unter: <a href="https://evento-support.crealogix.com/browse/EVO-6101">https://evento-support.crealogix.com/browse/EVO-6101</a> )	Evento-Team	Export per Dateiaustausch 1x täglich	aktuelle und vollst. Daten
	4) Unizensus - Datenbankzugriff (es gibt eventoseitig keine Spezifikation)	Unizensus	nach Bedarf	Verfügbarkeit aktueller und vollst. Daten
	5) Lieferung von Lehrauftragsdaten (LV-Dozent-Verknüpfungen) an SAP HR - (Spezifikation zu finden unter: <a href="https://evento-support.crealogix.com/browse/EVO-5777">https://evento-support.crealogix.com/browse/EVO-5777</a> )	Evento-Team	1x pro Tag	aktuelle und vollst. Daten
	6) Views für Mathe/Inf System eventline - siehe eVV-Views (keine gesonderte Spezifikation vorhanden)	Eventline	nach Bedarf	Verfügbarkeit aktueller und vollst. Daten
<b>Service Requests</b>				
Erstellung von ad hoc Auswertungen	Reporting für intern (Nachhaltigkeit, Technische Abteilung, Fachbereiche, Weiterbildungszentrum) Reporting extern (Polizei)	Evento-Team	1x pro Semester je Bereich	Auslieferung zu Semesterbeginn

## SLA für die Services der Lehrveranstaltungsplanung

<b>Collaboration &amp; Contracts (OLA, UC, SLA)</b>	<b>Partner</b>	<b>Art des Vertrages</b>	<b>Kommunikationsregeln</b>
Zusammenarbeit mit den Kunden	Key User	SLA	Telefon oder HelpDesk
Zusammenarbeit mit anderen IT-Abteilungen	ZEDAT		Helpline
	CeDiS		Telefon oder HelpDesk
	eAS-HCM		HelpDesk
	eAS-CMA		HelDesk
Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen	III		Telefon oder Mail
	V		Telefon oder Mail
Zusammenarbeit mit externen Firmen	Crealogix	Wartungsvertrag	Ticket System bei Crealogix

# SLA für die Services der Lehrveranstaltungsplanung

## Service-Verfügbarkeit

Rahmenparameter	Beschreibung
Garantierte Verfügbarkeit der eAS Service-Mitarbeiter*innen:	Mo-Do: 09:00 - 15:00 / Fr: 09:00 - 14:00 - Schulung - Beratung - Support - Service

## SLA für die Services der Lehrveranstaltungsplanung

### Prioritätsbestimmung

Priorität	Prio-Beschreibung	Servicebeschreibung	Aktion	Eskalationsregeln
1 (Critical Incident)	<p>Einer oder mehrere der folgenden Fälle treffen zu:</p> <p>a) Produktivdaten/Informationen sind zerstört oder gingen verloren</p> <p>b) Probleme /Fehler führen zu unkorrekten Ergebnissen mit direkten Konsequenzen für die Geschäftsprozesse der Kundenorganisation</p> <p>c) Eine oder mehrere der Komponenten funktionieren nicht und die Störungen führen zu ernsthaften Unterbrechungen</p>	<p>Informationsweitergabe an die Verfahrensverantwortung (Abt. V) Analyse des Problems zunächst intern unter der Mithilfe der Zedat (z.B. Bereitstellung eines Backups)</p> <p>Sofern die Behebung nicht gleich erfolgen kann, wird zunächst eine erste Antwort an den Kunden formuliert. Analyse der Problems, ggf. Behebung</p> <p>Sofern die Behebung nicht gleich erfolgen kann, wird zunächst eine erste Antwort an den Kunden formuliert. Analyse der Problems, ggf. Behebung</p>	<p>Ticket als "Blocker" bei Crealogix am selben Tag, sofern das Problem nicht innerhalb von 2h geklärt werden konnte</p> <p>Wenn nötig Ticket bei Crealogix am selben Tag als "kritisch"</p> <p>Wenn nötig Ticket bei Crealogix am selben Tag als "kritisch"</p>	<p>Sofortige Reaktion notwendig, Info an alle Anwenderinnen und Anwender über die Mailingliste. Information der Verfahrensverantwortlichen.</p> <p>Sofortige Reaktion notwendig, Info an alle Anwenderinnen und Anwender über die Mailingliste. Information der Verfahrensverantwortlichen.</p> <p>Sofortige Reaktion notwendig, Info an alle Anwenderinnen und Anwender über die Mailingliste</p>
2: (Fault to be tolerated temporarily)	Die Störung hat keine direkten kritischen Folgen, aber die Produktivität ist durch eingeschränktes Funktionalität des Systems behindert	Sofern eine Behebung nicht sofort erfolgen kann, wird eine Antwort an den Kunden gesendet. Analyse und Versuch die Anpassungen selbstständig durchzuführen	Ticket bei CLX ("schwer") nach gründlicher Fehlersuche und ersten eigenen Behebungsversuchen spätestens am übernächsten Tag	Information zunächst an die Keyuser per Mailingliste
3: (Improvement)	Der Kunde wünscht eine Erweiterung/Verbesserung oder Änderung der Funktionen	Die Anforderung wird schriftlich aufgenommen und innerhalb von zwei Tagen eine Antwort an den Kunden zurückgeschickt. Es wird geklärt, welche Auswirkungen diese Änderung mit sich bringen würde (unter Beachtung aller Prozesse)	Weitergabe der Entwicklungsarbeiten an den Hersteller nach Besprechung mit den Keyusern	Information an die Keyuser im Rahmen der monatlich stattfindenden Runden