

## SLA für die Services des CAFM

Stand: 09.07..2018

Für dieses SLA relevante Services & Elemente	Beschreibung des Services/Prozesses	Verantwortlich
<b>Application Support &amp; Interface Support</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flächenmanagement inkl. mobiler Anwendung</li> <li>- Mietmanagement</li> <li>- Dienstleistungsbeschaffung</li> <li>- Schließmanagement</li> <li>- Abfallmanagement</li> </ul>	eAS-HH-CAFM
<b>Collaboration &amp; Contracts (OLA, UC, SLA): Extern, Intern</b>		
	Zusammenarbeit (inklusive Kommunikationsregeln) und gegenseitige Verpflichtungen mit der ZEDAT (intern)	eAS-Basis
	Unterstützung durch die Firma Korasoft (extern) bei folgenden Komponenten: AutoCAD-Integration, WebSuite, Visuelle Darstellung des Flächenmanagements innerhalb von SAP, Schließanlagenverwaltung	eAS-HH-CAFM
	Unterstützung durch die Firma SAP (extern) in folgenden Bereichen: Flächenmanagement, Mietmanagement, Dienstleistungsbeschaffung, Geschäftspartner (anwendungsübergreifend), Fiori (anwendungsübergreifend)	eAS-HH-CAFM

## SLA für die Services des CAFM

### Plan-Verfügbarkeit der ERP 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</b>	33	Std. p. Woche	Std./Jahr	1716	9	99,5%
<b>Nebenzzeit</b>	22	Std. p. Woche	Std./Jahr	1144	42	96,3%
<b>Randzeit</b>	113	Std. p. Woche	Std./Jahr	5876	178	97,0%

#### Arbeiten an den Produktivsystemen

Aufgabe	Dauer ges. (Std)	Anz. P.a.	HZ (Std)	NZ (Std)	RZ (Std)
LCP HR	3	4	0	6	6
Mandanten-kopie	46	3	0	12	126
SP ERP/SRM	55	1	9	4	42
SP Portal	6	1	0	4	2
SP Gateway	6	1	0	4	2
OS Patch	1	12	0	12	
<b>Std ges.</b>			<b>9</b>	<b>42</b>	<b>178</b>

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

## SLA für die Services des CAFM

Qualitätszusagen				
Servicekomponente	Definition der zu erbringenden Dienstleistung	Anbieter	Parameter zur Servicequalität	SLA-Zusage
<b>Verfügbarkeit der IT-Services für das Campus Management</b>				
	Nutzbarkeit des Service abzüglich der Zeiten für geplante Wartungsarbeiten	eAS-HH	Uptime p.a.	HZ: 99% NZ: 96% RZ: 97%
<b>Wartung von Systemen</b>				
Einspielen von Sicherheitsupdates für das OS	Die Systeme werden immer in einem sicheren Patchlevel gehalten	eAS-Basis	Frequenz	monatlich
Einspielen von Patches und EHPs für die Anwendung	Die Systeme werden immer in einem sicheren Patchlevel gehalten	eAS-Basis	Frequenz	1 mal jährlich
Nacharbeiten zu Upgrades in der Applikation	Nacharbeiten werden zügig nach Upgrades durchgeführt	eAS-HH	zeitl. Abstand zum Upgrade	Beginn sofort nach Abschluss des Upgrade
Umsetzung gesetzlicher Regelung	Gesetzliche Änderungen werden im Rahmen des Anforderungsmanagementprozesses nach Vorgabe und Anforderung der verfahrensverantwortlichen Stelle in den Service eingepflegt	eAS-HH	Frequenz: Quartalsweise Anforderungsrunden	ASAP - je nach Vorgabe der Änderung und deren Dringlichkeit ist eine Priorisierung im Anforderungsmanagement festgehalten. Hier wird auch der Zeitraum festgehalten, bis zu dem die Änderung umgesetzt werden muss
<b>Support</b>				
Incident Bearbeitung regulär	Bearbeitung der durch Key-User oder die Fachabteilung gemeldeten Fehler	eAS-HH	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion spätestens am nächsten Werktag
Incident Bearbeitung Prio 1	Bearbeitung der telefonisch gemeldeten Prio 1 Fehler	eAS-HH	Reaktionszeit	qualifizierte Erstreaktion für Meldungen in der Kernzeit spätestens nach 4 Stunden
<b>Know How Transfer</b>				
<b>Datenservices</b>				
	Monitoring	eAS-HH	Aktualität erkannter Fehler	Spätestens am folgenden Werktag
<b>Service Requests</b>				

## SLA für die Services des CAFM

<b>Collaboration &amp; Contracts (OLA, UC, SLA)</b>	<b>Partner</b>	<b>Art des Vertrages</b>	<b>Kommunikationsregeln</b>
<b>Zusammenarbeit mit den Kunden</b>	Keyuser der Fachabteilungen und -bereiche	SLA	Telefon bei Prio1 HelpDesk
<b>Zusammenarbeit mit weiteren internen IT-Dienstleistern</b>	- eAS Basis - ZEDAT	OLA	HelpDesk, Mail, Telefon
<b>Zusammenarbeit mit externen Firmen</b>	SAP	Wartungsvertrag	OSS
<b>Zusammenarbeit mit externen Firmen</b>	Korasoft	Wartungsvertrag mit Supportkontingent	Mail, Telefon

# SLA für die Services des CAFM

## 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 des CAFM

### Prioritätsbestimmung

Priorität	Prio-Beschreibung	Servicebeschreibung	Eskalationsregeln
1 (Critical Incident)	Einer oder mehrere der folgenden Fälle treffen zu: a) Produktivdaten/Informationen sind zerstört oder gingen verloren b) Probleme /Fehler führen zu unkorrekten Ergebnissen mit direkten Konsequenzen für die Geschäftsprozesse der Kundenorganisation c) Eine oder mehrere der Komponenten funktionieren nicht und die Störungen führen zu ernsthaften Unterbrechungen	Zeitnahe Aufnahme der Arbeiten zur Behebung des Fehlers sowie Information an die Gruppenleitung und Abarbeitung der Sicherheitsregeln für Notfälle.	1. Info an eAS HH-Leitung 2. Info an eAS-Leitung 3. Info an Verfahrensverantwortlichen 4. ggf. Einbindung SAP/ externe Entwickler
2 (Fault to be tolerated temporarily)	Die Störung hat keine direkten kritischen Folgen, aber die Produktivität ist durch eingeschränkte Funktionalität des Systems behindert	Behebung des Fehlers	
3 (Improvement)	Der Kunde wünscht eine Erweiterung/verbesserung oder Änderung der Funktionen	Aufnahme der Anforderung in das für diesen Service festgelegte Verfahren zum Anforderungsmanagement	Information an entsprechende Gruppenleitung