

# Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung)

## GIG@KBC

## Zweck des Dokuments

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen in Form von Servicemodulen, welche Kapsch im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber und Kapsch abgeschlossenen Vertrages erbringt.

## Leistungen von Kapsch

In diesem Kapitel wird der Leistungsumfang der Kapsch Servicemodule im Detail beschrieben.

## Service Line Admin

GS-SLAD 3.0

Servicemodul	<b>Service Line Admin</b>		
Erreichbarkeitszeit	<b>E7x24</b>		
	Montag	bis	Sonntag 0:00 bis 24:00

### Servicebeschreibung

Kapsch stellt für definierte Personen (z.B. Administratoren) des Auftraggebers, einen „Single Point of Contact“ zur Verfügung. Störungen, Service Requests und Anforderungen werden von Kapsch angenommen, klassifiziert und zur Bearbeitung an Techniker oder Partner weitergeleitet.

### Single Point of Contact

Der Auftraggeber kann Störungen, Service Requests oder Anforderungen telefonisch oder per E-Mail melden.

### Annahme und Klassifizierung von Einmeldungen

Für jede Einmeldung wird eine eindeutige Referenznummer aus dem Ticketsystem vergeben und per E-Mail bestätigt.

Kapsch klassifiziert die Einmeldung und übernimmt die zentrale Koordination. Technische Einsätze erfolgen durch zugeteilte Techniker (je nach Vertragsgegenstand nach Aufwand). Dabei wird berücksichtigt, dass nach Möglichkeit ein mit der implementierten Lösung vertrauter Techniker den Einsatz durchführt.

### Leistungen

- + Annahme und Klassifizierung von Einmeldungen.

**GIG@KBC**

Servicemodul	<b>GIG@KBC</b>	
Verfügbarkeitszeit	<b>SNAZ</b>	
	Montag – Donnerstag Freitag	07:30 – 17:00* 07:30 – 14:00*

\* Gilt für Werktage

**Servicebeschreibung**

Kapsch stellt dem Auftraggeber mit GIG@KBC eine Infrastructure-as-a-Service (IaaS) Leistung auf Basis der GiG Technologie zu Verfügung, welche in einem österreichischen Rechenzentrum der Kapsch betrieben wird.

Die Lösung von GIG wird als Public Cloud Variante bereitgestellt und bietet folgende Funktionen:

- VDCs: Virtuelle DataCenter für Virtuelle Maschinen
- Computing: Virtuelle Servertypen mit unterschiedlichen Rechenleistungen
- Storage: Virtuelle Volumenspeicher und Object Storage
- Network: Virtuelle Netzwerkdienste mit öffentlichen sowie privaten

**Virtuelle DataCenter für virtuelle Maschinen**

Dem Kunden stehen eine oder mehrere virtuelle Datacenter (VDC) zur Verfügung, die er selbst anlegen, konfigurieren und verwalten kann. Die Netzwerkkommunikation erfolgt nur innerhalb des jeweiligen Tenants. Eine logische Trennung der Tenants ist gegeben.

Der Auftragnehmer stellt eine bzw. mehrere Public IP Adressen zu Verfügung abhängig vom gewählten Leistungsumfang. Dem Auftraggeber steht für die Verbindung mit seinem Unternehmensnetz ein VPN-Gateway auf IPSec-Basis zur Verfügung.

**Virtuelle Serversysteme**

Die virtuellen Serversysteme können in unterschiedlichen Kategorien (Leistungsklassen) zur Verfügung gestellt werden. Der Auftraggeber erhält für jeden Server einen von Kapsch definierten Hostnamen und eine private IP-Adresse. Kapsch führt an Servern das operative Systemmanagement auf Betriebssystem-Ebene durch.

Die virtuellen Serversysteme besteht als virtueller Computing-Server aus Prozessor (vCPU), Arbeitsspeicher (RAM), OS-Image (Betriebssystem, Public oder Private Image) und Block-Speicherressourcen (Volume Storage Service).

Der Auftraggeber kann neben unterschiedlichen Kategorien (Leistungsklassen) auch eigene Leistungsklassen mit der Auswahl von vCPU, RAM, Storage definieren welche im Anschluss automatisch bereitgestellt werden.

## **Betriebssystem-Lizenz bzw. Support-Subscription**

Kapsch stellt die Betriebssystem Lizenzen für die virtuellen Server in einem Providermodell zur Verfügung, welche in den monatlichen Kosten berücksichtigt ist:

- Bei Windows-Systemen wird die Lizenz für das Microsoft Server Betriebssystem über das Lizenz-Programm „Microsoft Service Provider License Agreement“ (SPLA) zur Verfügung gestellt.
- Bei Linux-Systemen wird der Betriebssystem-Support mittels „Red Hat Enterprise Linux Server Subscription“ sichergestellt.

## **Self-Service Portal**

Das Self-Service Portal ist als Web-Anwendung ausschließlich über HTTPS erreichbar. Für die Anmeldung am Self Service Portal benötigt der Auftraggeber seine persönlichen Zugangsdaten sobald die Sitzung authentifiziert wurde, können die verfügbaren Funktionen aufgerufen werden.

Für den Konsolenzugriff auf die virtuellen Maschinen bietet das GiG@KBC Self-Service-Portal eine Konsole für den Remotelogin über den Browser(HTTPS).

## **Rahmenbedingungen/Voraussetzungen**

Über notwendige Unterbrechungszeiten durch den Auftragnehmer wie zum Beispiel einem Wartungsfenster wird der definierte Ansprechpartner beim Auftraggeber rechtzeitig im Vorhinein informiert.

## **Leistungen**

+ Bereitstellung Virtueller Serversysteme im Kapsch Datacenter.

## **Nicht enthalten**

- + Leistungen für die auf dem Server installierten Applikationen.
- + Migration des Betriebssystems auf neuere Versionen.
- + Backup der virtuellen Maschinen beziehungsweise der Daten
- + Zusätzlich benötigte Applikations Lizenzen / Subscription

## 1. Begriffserklärungen

Im Folgenden werden wichtige Begriffe und Definitionen erklärt, welche im Dokument verwendet werden.

### 1.1 Servicemodule

Die Vereinbarungen mit dem Auftraggeber werden in modularer Form dargestellt. Die Kombination von Leistungen, Zielen und Rahmenbedingungen wird Servicemodul genannt und kann entweder Dienstleistungen oder technische Leistungen enthalten.

#### 1.1.1 Service Line

Unter Service Line versteht man Servicemodule mit Basisleistungen. Sie sind eine Voraussetzung für Module anderer Servicebereiche.

#### 1.1.2 Managed Service

Ein Servicemodul, welches Dienstleistungen enthält wird als Managed Service bezeichnet. Diese Dienstleistungen werden in den Prozessen des Kapsch Service Managements gemäß ITIL erbracht.

#### 1.1.3 Functional Service

Diese Servicemodule enthalten funktionelle Leistungen die auf Basis technischer Systeme und Funktionen von Kapsch bereitgestellt werden. Diese Services enthalten auch Dienstleistungen von Kapsch.

## 1.2 Transition

Das Projekt, welches die Voraussetzungen für die laufende Leistungserbringung schafft, wird als Transition bezeichnet. In der Transition werden einmalige Leistungen zur Einrichtung des Kapsch Service Managements durchgeführt. Diese Leistungen werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber erbracht und sind die Voraussetzung für den Vertrags- bzw. Betriebsführungsstart. Dabei werden z. B. Systeme konfiguriert, Abläufe definiert, Zuständigkeiten geregelt.

## 1.3 Verbrauchseinheiten

Als Verbrauchseinheiten werden zählbare Einheiten bezeichnet, welche dem Auftraggeber zur Verwendung oder für den Verbrauch vertraglich zugesichert werden. Diese Verbrauchseinheiten definieren eine vertragliche Menge, welche entweder in einem Zeitraum verbraucht oder an einem Stichtag gezählt wird.

Der Auftraggeber hat Anspruch auf die im Service Level Agreement angeführte Menge einer Verbrauchseinheit. Beispielsweise Anzahl der Tickets pro Vertragsjahr oder Anzahl der Endgeräte per Monatsbeginn.

Erbrachte Leistungen, welche über die Verbrauchseinheiten hinausgehen, werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

Verbrauchseinheiten, welche zum Zählungszeitpunkt (Zeitraum oder Stichtag) nicht für den Auftraggeber zur Anwendung gekommen sind, können nicht für andere Leistungen oder verrechnungstechnische Zwecke oder nachfolgende Betrachtungszeiträume verwendet werden.

## 1.4 Auswirkung & Dringlichkeit (Incident Ticket)

Kapsch verwendet in seinem Service Management System nachfolgende Begriffe für Auswirkung und Dringlichkeit zur Klassifizierung von Einsätzen. Die Auswirkung für alle Incidents angewendet, das sind Störungen, Änderungen oder Auskünfte.

Die Klassifizierung erfolgt grundsätzlich durch den Auftraggeber bzw. Einmelder. Diese kann aber vom 1<sup>st</sup> oder 2<sup>nd</sup> Level Support von Kapsch im Rahmen der Fehlereingrenzung im Dialog mit dem Auftraggeber verändert werden.

Folgende Klassifizierungen sind möglich.

Auswirkung	Erklärungen
High	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nicht durchführbar</li> <li>Eine große Anzahl von Anwendern ist betroffen</li> <li>Eine hohe Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich</li> </ul>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nur eingeschränkt durchführbar</li> <li>Eine mäßige Anzahl von Anwendern ist betroffen</li> <li>Eine mäßige Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich</li> </ul>
Low	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Anwender ist betroffen</li> <li>Eine Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist nur in minimalem Umfang zu erwarten.</li> <li>Service Requests von Anwendern (z.B. File Restore, Passwort rücksetzen, Fragen zur Bedienung von Endgeräten / Anwendungen)</li> </ul>
None	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Störung, keine Auswirkung auf Anwender Allgemeine Service Requests (z.B. Plantätigkeiten, Überprüfungen,..)</li> </ul>

Dringlichkeit	Erklärungen
High	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt schnell zu</li> <li>Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch</li> <li>Durch schnelles Handeln kann verhindert werden, dass sich die Auswirkung des Incident erhöht</li> <li>Incidents die eine sofortige Maßnahme erfordern.</li> </ul> <p>Die Kapsch Leistungserbringung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Einmelder.</p>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit substantiell zu</li> <li>Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch</li> <li>Incidents die eine mittelfristige Maßnahme erfordern.</li> </ul> <p>Der Einmelder ist für den Kapsch Leistungserbringer erreichbar.</p>
Low	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nur unwesentlich zu</li> <li>Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch</li> <li>Incidents die eine langfristige Maßnahme erfordern</li> </ul> <p>Terminvereinbarungen mit dem Einmelder sind möglich.</p>

## 1.5 Zeitschemen der Leistungserbringung

Alle möglichen Zeitschemen werden in diesem Kapitel für referenzierte Vertragsdokumente erklärt und beziehen sich auf die Zeitzone (UTC+01:00) und die Feiertage Österreichs. Bei den Servicemodulen, der Hardware und der Software werden jeweils die vereinbarten Zeitschemen angeführt.

### 1.5.1 Normalarbeitszeit

Die Normalarbeitszeit definiert sowohl die Öffnungszeiten von Kapsch als auch jene Zeit, in welcher für Regieleistungen keine Überstundenzuschläge anfallen. Beispiel: In dieser Zeit kann der Auftraggeber defekte Systemkomponenten zu Kapsch zur Reparatur bringen.

Zeitbereiche und Kurzform

Kurzform	Wochentag	Zeit
NAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*

\* Gilt für Werktage

### 1.5.2 Erreichbarkeitszeit

Die Erreichbarkeitszeit definiert jene Zeit, in welcher Kapsch über die Kontaktdaten für den Auftraggeber erreichbar ist, um Anforderungen oder Störungen aufzunehmen. Die Erreichbarkeitszeit gilt als Zeit für das Kontaktmanagement. Die vertragliche Leistungserbringung erfolgt jedoch im Rahmen der je Modul oder Komponente definierten Servicezeit.

Mögliche Erreichbarkeitszeiten

Kurzform	Wochentag	Zeit
ENAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
E7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
E7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00*
E7x24	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

\* Gilt für Werktage

Beispiel:

Der Auftraggeber hat ein Servicelevel mit der Servicezeit SNAZ und möchte Störungen auch außerhalb der Normalarbeitszeit bei Kapsch melden können. Darum wird eine Erreichbarkeitszeit mit E7x24 vereinbart, in welcher Kapsch erreichbar ist. Die Leistungserbringung und die Erfüllung des Servicelevels erfolgen am nächsten Werktag (Beginn der Servicezeit).

### 1.5.3 Servicezeit

Die Servicezeit definiert jene Zeit, in welcher Kapsch die definierten Serviceleistungen erbringt.

Mögliche Servicezeiten

Kurzform	Wochentag	Zeit
SNAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
S7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
S7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00*
S7x24	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

\* Gilt für Werktage

### 1.5.4 Verfügbarkeitszeit

Die Verfügbarkeitszeit definiert jene Zeit, in welcher Kapsch die definierten technischen Funktionen oder Services bereitstellen.

# Kapsch BusinessCom AG

Mögliche Verfügbarkeitszeiten

Kurzform	Wochentag	Zeit
VNAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
V7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
V7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00
V7x24	Montag – Sonntag  Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	00:00 – 24:00

\* Gilt für Werktage

## 1.6 Serviceziele der Leistungserfüllung

Die bei Dienstleistungsmodulen angeführten Servicelevel-Kennzahlen werden in Systemen von Kapsch gemessen und überwacht. Im Folgenden werden die Definitionen der Zeitmessungen angeführt.

### 1.6.1 Reaktionszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit). Es können folgende Erstreaktionen erfolgen:

- + Einsatz des Technikers am Systemstandort oder
- + Remoteunterstützung bzw. Ferndiagnose des Systems

### 1.6.2 Reaktionszeit Ferne

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit Ferne der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit) per Fernzugriff, zum Beispiel bis zur Ferndiagnose des Systems.

### 1.6.3 Reaktionszeit vor Ort

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit vor Ort der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit) am Systemstandort, zum Beispiel bis zum Einsatz des Kapsch Technikers am Systemstandort.