

Leistungsbeschreibung datac Service

INHALTSVERZEICHNIS

1	Einführung und Motivation	2
2	Definitionen	2
2.1	<i>Incident</i>	2
2.2	<i>Problem [Störung]</i>	2
2.3	<i>Managed Services</i>	2
2.4	<i>Change</i>	2
2.5	<i>Ticket</i>	3
2.6	<i>Prioritäten</i>	3
3	Incident und Problem Management	3
3.1	<i>Dienste und assoziierter Business Impact [Kundensicht]</i>	3
3.2	<i>Angewandte Prioritätsmatrix</i>	3
3.3	<i>Prioritäten</i>	4
3.4	<i>Regelprozess für Tickets (Incident / Service Anfrage)</i>	5
4	Managed Services	6
5	Rufbereitschaft	7
6	Hardware Service	7
7	Verantwortlichkeiten im Störfall	8
8	Serviceleistungen außerhalb des Servicevertrages	9
9	Service-Zeiten	9
10	Organisatorische Eskalationswege	10

1 Einführung und Motivation

Die Einführung neuer und komplexer Technologien erfordert spezialisierte Fachkräfte. Aufgrund der hohen Auslastung eigener Ressourcen und dem Trend qualifizierte Dienstleistungen bei Bedarf zuzukaufen, ist es wichtig, auf ein Angebot für qualifiziertes Management und den Betrieb von Plattformen und Applikationen zurückgreifen zu können.

datac liefert und implementiert nicht nur neue Technologien, sondern stellt auch Fachkräfte, Fachwissen und Prozesse zur Verfügung, mit denen Sie Ihre neuen Technologien und Kommunikationslösungen anhand bewährter Methoden verwalten und betreiben können. Wir sorgen mit regelmäßigem Monitoring, einer proaktiven Ende- zu Ende Funktionsüberwachung und einem Komplettangebot an ITIL-basierten Managementprozessen für konvergente ITK Infrastruktur dafür, dass diese rund um die Uhr betriebsbereit ist.

In diesem Dokument ist der Leistungsumfang der von datac Kommunikationssysteme GmbH angebotenen Serviceleistungen beschrieben. Im Service muss zwischen Betrieb (Managed Service) und klassischem Service (Incident und Problem Management) unterschieden werden. Die Erbringung der Serviceleistungen ist in der Regel kostenpflichtig und bedingt als Voraussetzung einen gültigen Servicevertrag, einen Service Auftrag oder einen gültigen Abruf Auftrag für Service Leistungen in Form eines Stundenkontingents.

Grundsätzlich ist der datac Service Desk nach einem SPoE [Single Point of Entry] konzipiert und leistet im Kundenumfeld die folgende fünf Service Stufen

- Incident und Problem Management [siehe 3]
- Managed Services [siehe 4]
- Rufbereitschaft [siehe 5]
- Hardware Service [siehe 6]
- Serviceleistungen außerhalb des Servicevertrages [siehe 7]

2 Definitionen

2.1 Incident

Ein Incident ist ein Ereignis, das nichts mit dem Standardbetrieb eines Dienstes zu tun hat und das zu einer Unterbrechung dieses Dienstes oder einer Herabsetzung der Qualität desselben führt oder führen kann.

2.2 Problem [Störung]

Ein Problem ist die Ursache für einen oder mehrere Incidents.

2.3 Managed Services

Im Rahmen von Managed Services wird das operative Management der Skype for Business / Office 365 Umgebung übernommen.

2.4 Change

Änderung oder Erweiterung der bestehenden Skype for Business / Office 365 Umgebung.

2.5 Ticket

Unter einem Ticket ist die Meldung eines Incidents, eines Known Errors oder eines Problems, die Bitte um technische Unterstützung sowie jede weitere Anfrage um Erbringung einer Leistung zu verstehen.

2.6 Prioritäten

Störungen oder Incidents werden in Prioritäten eingestuft (Kurzform „Prio“). Die Priorität für eine reine Informationsanfrage nennt sich „Service Anfrage“.

3 Incident und Problem Management

Um eine einheitliche Einstufung und Abarbeitung der Anfragen zu gewährleisten muss eine abgestimmte Sicht auf die im Einsatz befindlichen Komponenten erarbeitet werden. Die Einordnung von gemeldeten Incidents in die Prioritätsstufen ist bei datac abhängig von der Schnittmenge der Wirkweite zu Business Impact. datac kann gemeinsam mit dem Kunden die Priorität neu einstufen, wenn sich die Gesamtsituation durch Bereitstellung einer Zwischenlösung geändert hat oder die ursprüngliche Priorisierung nicht definitionsgerecht ist.

Gemeinsam mit dem Kunden wird der Business Impact der einzelnen Komponenten abgestimmt. Bei Meldung eines Incidents an datac muss zudem die Wirkweite [siehe linke Spalte 3.2] kommuniziert werden. Aus der Schnittmenge ergibt sich wie unter 3.2 dargestellt die Priorität des Incidents.

3.1 Dienste und assoziierter Business Impact [Kundensicht]

Dienst	Business Impact [Kundensicht]							
Telefonie	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
Voice Mail	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
IM	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
Presence	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
Conferencing	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
RGS	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>
kundenspezifische Anwendungen	Normal	<input type="checkbox"/>	Medium	<input type="checkbox"/>	Urgent	<input type="checkbox"/>	Top	<input type="checkbox"/>

3.2 Angewandte Prioritätsmatrix

	← Dringlichkeit gemäß Business Impact [3.1] →			
Wirkweite	Normal	Medium	Urgent	Top
Gesamtsystem	P1 / hoch	P1 / hoch	P1A / Krise	P1A / Krise
KeyUser	P2 / erhöht	P1 / hoch	P1 / hoch	P1A / Krise
Abteilung	P2 / erhöht	P2 / erhöht	P1 / hoch	P1 / hoch
Multiple Plätze	P3 / Standard	P2 / erhöht	P2 / erhöht	P1 / hoch
Einzelplatz	P3 / Standard	P3 / Standard	P2 / erhöht	P2 / erhöht

3.3 Prioritäten

Auf Grund der hohen Komplexität der Kundenumgebungen kann keine verbindliche Entstör- oder Abschlusszeit der Incidents zugesichert werden.

Über die von datac intern betriebenen Qualitätssicherungsmaßnahmen wird größter Wert auf eine den Umständen angemessen zeitnahe Abarbeitung von Incidents gelegt. In diesem Rahmen wurden Zielzeiten definiert nach denen die Servicestufen „1 – Auswirkung beseitigt“ und „2 – Lösung“ erreicht sein sollen. Zielzeiten sind in Arbeitstagen [AT] beziehungsweise in Stunden [h] definiert.

Die genannten Zielzeiten (vgl. Tabelle auf Seite 5) entsprechen der Netto Bearbeitungszeit von datac. Sollten Fälle auftreten, bei denen eine Einbindung weiterer Ressourcen notwendig wird [Kunde / Hersteller / dritte Servicepartner], kann nur bedingt Einfluss auf die Laufzeit genommen werden.

Beispiel Prio 1:

Störungen, die zu einer gravierenden Nutzungseinschränkung des Systems, der Endpunkte oder der Anwendungsfunktionen führen z.B.:

- Komplettausfall eines für den Kunden geschäftskritischen Systems, Systemkomponente oder Anwendung
- Schwerwiegende Leistungseinbußen [Nachrichten / Gesprächsverkehr kommend oder gehend gestört] oder Teilausfall >25% eines für den Kunden geschäftskritischen Systems oder einer Anwendung.
- Kritischer Ausfall redundanter Systeme oder Anwendungen

Beispiel Prio 2:

Störungen, welche die Nutzung des Systems, der Endpunkte oder der Anwendungsfunktionen einschränken z.B.:

- Teilausfall [<5% >25%] des Systems, von Systemkomponenten oder Anwendung
- Fehler, die zu erheblichen Einschränkungen bei der Verfügbarkeit, von Anwendungen oder zu Qualitätseinbußen bei Anwendungen [Übertragungsfehler, Störgeräusche, Abbrüche] führen
- Leistungseinbußen [Einschränkungen beim Versand und Empfang von Nachrichten / Gesprächsverkehr teilweise kommend oder gehend gestört]
- Ausfall einzelner Komponenten, Module oder Anwendungen

Beispiel Prio 3:

Störungen, die lediglich geringfügige Nutzungseinschränkungen des Systems, der Endpunkte oder der Anwendungsfunktionen nach sich ziehen, z.B.:

- Ausfälle, Störungen oder Fehler bei einzelnen Anwendern oder Anschlüssen (< 5%)
- Ausfälle oder Fehler bei Anwendungen, die für den Kunden nicht geschäftskritisch sind
- Fehler bei Hardware- und Software Komponenten mit geringer Auswirkung auf die Gesamtfunktionalität
- Fehler, die zu einer eingeschränkten Verfügbarkeit führen [z.B. Übertragungsfehler, Störgeräusche, Abbrüche]

Priorität	Servicestufe 1 Auswirkung beseitigt	Servicestufe 2 Lösung
Prio 3 / Standard	3 AT	6 AT
Prio 2 / erhöht	1 AT	4 AT
Prio 1 / hoch	6 h	3 AT
Prio 1A / Krise	4 h	2 AT

<Ziellösungszeiten>

3.4 Regelprozess für Tickets (Incident / Service Anfrage)

Schritt	Wer	Medium	Was
<i>--- optional bei Level 1 Service über Generalunternehmer oder dritten Servicedienstleister ---</i>			
0	Kunde an GU	Gemäß Vereinbarung Kunde GU	Detaillierte Beschreibung der Anomalie [bei Störungen] respektive der Informationsanfrage
1	Kunde an datac	Prio 1 & 2: Phone & Mail Prio 3: Mail	Detaillierte Beschreibung der Anomalie [bei Störungen] respektive der Informationsanfrage
2	datac	Ticket System	Qualifizierte Aufnahme des Request, Kategorisierung / Priorisierung, gegebenenfalls mit weiterem Informationsaustausch
3	datac	Mail	Eingangsbestätigung an hinterlegte Verteilerliste, Informationsgehalt: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ticketnummer ▪ Tickettitel [Header] ▪ Prioritätseinstufung ▪ Status ▪ Ansprechpartner beim Endkunden ▪ Verantwortlicher Bearbeiter bei datac
4	datac	Ticket System	Dokumentation sämtlicher Servicetätigkeiten
5	ALLE	Alle erforderlichen	Durchführung der Bearbeitung des Incidents, wenn notwendig Eskalationsmanagement
6	datac	Mail	Kommunikation über relevante Statusänderungen [technische Eskalation an Third Level, technischer Lösungsansatz erarbeitet, organisatorische Eskalation, Incident geschlossen]
7	datac	Mail	Erledigt Bestätigung an hinterlegte Verteilerliste, Informationsgehalt: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ticketnummer ▪ Tickettitel [Header] ▪ Status „Ticket wurde geschlossen“ ▪ Lösungsweg, -informationen

4 Managed Services

Die Komplexität der Aufgaben im Rahmen des IT-Servicemanagements macht es heute immer häufiger erforderlich, die gezielte Auslagerung von Betriebs- oder Betreuungsaufgaben zu prüfen. Dies gilt umso mehr, wenn qualifiziertes eigenes Personal nicht verfügbar ist oder eine Konzentration auf die kundenspezifischen Kernkompetenzen angestrebt wird. Um die hieraus resultierenden Anforderungen hinsichtlich Verfügbarkeit und Effizienz skalierbar sowie transparent abzubilden bieten wir ein modulares Managed Services Portfolio basierend auf den jeweiligen Lösungsszenarien. Dabei spielt es für uns keine Rolle, ob Ihre Infrastruktur on Premises, als Hybrid oder Cloudbasiert betrieben wird. Wir unterscheiden hierbei folgende Arten von Changes:

- Minor Change
 - u. a. Erstellung / Anpassungen bestehender Userobjekte oder Policies
 - verschieben bestehender Userobjekte in die Cloud
 - zurücksetzen von Anmeldedaten
 - Firmwareupdate von Hardware devices

- Major Change
 - u. a. Installation von Updates der Zentralkomponente innerhalb des Release
 - Update auf neuen Software Release bei vorhandener SA
 - Erstellung / Anpassung von Callflows

- Project Change (werden in gesondertem Angebot bepreist)
 - u. a. Erweiterung der Infrastruktur
 - Hinzufügen neuer Server Rollen

Die Durchführung der jeweiligen Changes erfolgt nach Abstimmung und Freigabe mit dem Kunden bzw. dessen definiertem Change Advisory Board.

Auf Wunsch bieten wir Ihnen zusätzlich eine proaktive, agentenbasierte Ende-zu-Ende Überwachung Ihrer UC Umgebung an. Diese umfasst die Überwachung von Systemparametern wie HDD Speicher, RAM und CPU Auslastung sowie spezifischer Dienste.

Im Rahmen des Patch Management werden auf Wunsch das Server Betriebssystem sowie die von dataac bereitgestellten Applikation regelmäßig und nach Bedarf auf dem aktuellen Stand gehalten. Das Applikations Patch Management setzt eine aktive Software Assurance voraus.

5 Rufbereitschaft

Falls im Rahmen des Servicevertrages eine zusätzliche Rufbereitschaft beauftragt wurde, ist der Kunde berechtigt, auch außerhalb der regulären Servicezeiten Incidents zu melden. Die Meldung muss hierbei per Telefon erfolgen. Als Einstieg wird die Rufnummer des ServiceDesk verwendet und die Servicevertragsnummer des Kunden für die Weiterschaltung an den rufbereitschaftshabenden Consultants freigeschaltet.

Sollte dieser nicht ad hoc telefonisch erreichbar sein, wird nach hinterlassen einer Sprachnachricht zeitnah ein Rückruf erfolgen. Die Nachricht muss die Firma des Meldenden, den Ansprechpartner samt Rufnummer und eine kurze Beschreibung des Inhalts des Incidents enthalten. In der Regel wird eine remote Aufschaltung innerhalb von zwei, spätestens nach vier Stunden erfolgen. Einsatzzeiten in der Rufbereitschaft unterliegen stets einer separaten Vergütung.

6 Hardware Service

Die Gateway Appliance ist eine zentrale Komponente innerhalb eines Voice deployments. Ein Ausfall dieser geht mit massiven Einschränkungen einher. Daher bieten wir unseren Kunden, für über die datac bezogene Hardware, optional einen erweiterten Hardware Service an. Dieser umfasst folgende Leistungen für die eingeschlossene Hardware:

- Incident & Problem Management
- Bereitstellung und Installation neuer Software Releases innerhalb des Produkt life cycle
- Absicherung durch Herstellersupport (3rd Level Support)
- Austausch defekter Hardware / Komponenten nach Validierung durch einen datac Engineer

Die Update Strategie der Gateway Komponente sieht gemäß unserer best practice Empfehlung einen konservativen Ansatz vor. Firmware Updates führen wir lediglich unter folgenden Aspekten durch:

- Es besteht ein direkter Bezug zu einem Incident
- Die aktuell installierte Firmware erlangt in Kürze den End of Support Status

7 Verantwortlichkeiten im Störfall

Im Folgenden sind die Verantwortlichkeiten der Beteiligten Parteien dokumentiert. Im Rahmen eines Managed Service kann datac fallweise die Rolle des Betreibers übernehmen.

Verantwortlichkeit	Umfang
Betreiber	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Überprüfung der technischen Betriebsbereitschaft des zu wartenden Servers und der verbundenen Geräte [ISDN / SIP-Verbindungen, serielle Anschlüsse, Überprüfung der TK-Anlage, Überprüfung der Carrier Einrichtungen; Funktionsfähigkeit evtl. angeschlossener Server] ▪ Herstellen der Fernwartungsfähigkeit /Aktivierung der Servicezugänge ▪ Lokalisierung: Liegt die Störung im unter Service befindlichen System ▪ Klären der Bedingungen, unter denen die Störung auftritt ▪ Behebung einfacher Störungen [z.B. Neustart eines Dienstes] ▪ Tausch gestörter Hardware ▪ Patch Management Betriebssysteme (außer im Managed Service Fall) ▪ Tracking der Ablaufdaten von Zertifikaten
Level 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klären der Bedingungen, unter denen eine Störung auftritt ▪ Aufnahme des Kundenkontakts, über den technische Probleme/Fragen gemeldet wurden und Rückgemeldet werden können vom Erhalt der Meldung bis zum Abschluss ▪ Beurteilen der Auswirkung des Problems auf den Kunden und Zuweisung einer Störungs-Prioritätsstufe ▪ Lokalisierung gestörter Hardware ▪ Überprüfung und ggf. Korrektur der System-Konfiguration ▪ Analyse von Daten zu bekannten Problemen und nach Möglichkeit Bereitstellen einer Problemlösung ▪ Ermitteln von Engpässen bei Hardware-Ressourcen ▪ Erfassung von Fehlerprotokollen, Ausfalldaten, Crash Dump oder Traces ▪ Falls Fehler nicht behebbar: Eskalation an 2nd-Level-Support
Level 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Überprüfung der Software-Elemente ▪ Überprüfung, ob für den aktuellen Fehler bereits eine Software-Korrektur vorliegt; falls ja: Implementierung dieser Korrektur ▪ Aufsetzen systematischer Tests am Produktivsystem oder an Offline Systemen im Labor (reproduzieren der Störung), sofern eine Beschreibung zur Reproduzierbarkeit nicht möglich ist. ▪ Erstellung von Logs und Traces, sofern eine Beschreibung zur Reproduzierbarkeit nicht möglich ist. ▪ falls möglich: Behebung der Störung [ggf. Verminderung der Auswirkungen durch Änderungen an der Konfiguration] ▪ Bei Bedarf Eskalation zum 3rd-Level-Support durch Fehlermeldung mit qualifiziertem Fehlerreport [unter Beifügung der festgelegten Unterlagen und Informationen] ▪ Implementierung von Softwarekorrekturen und Fehlerbehebungen nach Lieferung durch 3rd-Level ▪ Fehlerdatensammlung und Dokumentation; Bugtracking ▪ Entscheidung, ob Software-Korrekturen bei anderen Systemen mit demselben Software-Stand implementiert werden sollen
Level 3 Hersteller / dritter Servicepartner	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fehleranalysen in der Systemsoftware [bei Bedarf über RAS auf Kundensystem] ▪ Bereitstellung von Software- oder Konfigurationskorrekturen [Hotfixes oder Service-Packs] und Versand an 2nd-Level-Support ▪ Vor-Ort-Analysen, wenn notwendig

8 Serviceleistungen außerhalb des Servicevertrages

Leistungen außerhalb des Servicevertrages können über einen Service Auftrag in Anspruch genommen werden.

Hierunter fallen unter Anderem Entstörungen des Systems, welche durch den Betreiber verursacht wurden oder deren Behebung ursächlich durch den Betreiber zu erfolgen hätte. Insbesondere sind hier Störungen zu sehen, welche durch Änderungen in der Betriebsumgebung verursacht wurden.

Im Falle eines Managed Service Vertrags wird dieser Punkt obsolet, da hierbei die Firma datac den Betrieb der Umgebung übernimmt. Etwaige Änderungen der Umgebung können in diesem Fall über einen separat zu beauftragenden Project Change durchgeführt werden.

9 Service-Zeiten

Servicezeiten Service Desk

Telefonisch:	Mo. – Fr. 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr (GMT +1)
Voice Mail:	17:00 Uhr bis 8:30 Uhr
E- Mail:	7 x 24 h

Hinweis

An bundeseinheitlichen Feiertagen ist der datac Service Desk lediglich für Kunden mit einem gültigen Rufbereitschaftsvertrag erreichbar.

An nicht bundeseinheitlichen Feiertagen (zugrundeliegendes Bundesland: Bayern sowie Stadtgebiet Augsburg) wird dem Anrufer die Möglichkeit offeriert dringende Anliegen wie zum Beispiel einen Systemausfall direkt an den diensthabenden technischen Ansprechpartner zu melden. Bitte beachten Sie das Ihnen durch die Bearbeitung eines Incidents in einem solchen Fall Kosten entstehen.

Zugang zum Service Desk

Telefon:	+49 (821) 4 20 90 – 130
Fax:	+49 (821) 4 20 90 – 3130
E-Mail:	service@datac-gmbh.de

Reaktionszeiten Service Desk

E-Mail Kontakt:	max. 4 Stunden
telefonische Meldung:	sofort
(Prio 1 und Prio 2 Tickets)	

10 Organisatorische Eskalationswege

Leiter Service Desk: Bernd Häge
Telefon: +49 (821) 4 20 90 – 131
Fax: +49 (821) 4 20 90 – 3131
Mail / IM: bernd.haege@datac-gmbh.de