Leistungsbeschreibung

1. Service Level Agreements
Für die angebotenen Leistungen gelten nachfolgend aufgeführte Service-Level-Agreements. Die hierfür geltenden Definitionen finden sich voll umfänglich in diesem Dokument.

2. Rechenzentrumsdienstleistungen
Für alle in unseren Rechenzentren betriebene Anwendungen (Software), Netzzugänge und Hardwaresysteme gelten folgende Services.

2.1 Remote Hands Service:
In einigen Fällen ist es erforderlich, Changes oder Entstörungsarbeiten an der Hardware vor Ort im Rechenzentrum vorzunehmen. Durch gut geschultes, qualifiziertes Personal sowie akkurate Dokumentation und sorgfältige, detaillierte Beschriftung von Patchfeldern, Kabeln, Geräten Leitungen usw. ist die I-Motion gemeinsam mit dem RZ-Betreiber noris network AG auf die Vornahme dieser Arbeiten im Auftrag ihrer Kunden gut vorbereitet.

Der organisatorische Ablauf ist wie folgt: Über den Service Desk wird vom Kunden ein Einsatz der Remote Hands telefonisch oder per E-Mail angefordert. Hierbei übermittelt der Kunde auch einen Wunschtermin zur Durchführung der gewünschten Arbeiten. Diese werden vom Servicedesk ausgelöst, gesteuert und überwacht. Hierbei ist es möglich, dem ausführenden Mitarbeiter während der Ausführung telefonisch Anweisungen zu geben („Live Regie“).

Dieser Dienst steht bei Voranmeldung z. B.: bei nächtlichen Changes oder geplanten Wartungsfenstern auch als Bereitschaftsdienst zur Verfügung und kann für alle in einem RZ anfallenden Arbeiten, wie etwa Vorbereitung, Montage, Installation, Patcharbeiten, Verkabelung usw. angefordert werden.

Im ITIL-Ablauf sind alle diese Arbeiten als Change, Service Request oder Incident Management Maßnahme definiert. Ausführliche Dokumentation und Durchführung nach den hohen Ansprüchen der Rechenzentren der noris network AG sind selbstverständlich. Im Rahmen des Incident Management stellt die noris network AG auch sicher, dass externe Techniker von Lieferanten das Rechenzentrum betreten können, und überwacht die Durchführung der erforderlichen Reparaturen. Laufende Berichterstattung erfolgt dabei über den Service Desk ins noris eigene Ticketing System und das der I-Motion.

Abweichend von geplanten Arbeiten können in wenigen Ausnahmefällen dringende Arbeiten ad hoc notwendig werden, um etwa gestörte zentrale Systeme zu entstören. In diesen Fällen gewährleistet die noris network AG – soweit nicht externe Techniker zu steuern sind – außerhalb der Administrationszeiten die Anwesenheit eigener Mitarbeiter als remote Hand innerhalb von 60 Minuten, wobei typische Anrückzeiten unter 30 Minuten liegen.

Die beteiligten Parteien werden gemeinsam mit dem Kunden definiert und die Prozesse zur Steuerung von Supportverträgen festgelegt. Hierbei werden Ansprechpartner, Vertreter der Ansprechpartner und Nachrichtenwege in die Dokumentation (Servicehandbuch) aufgenommen.

Hierdurch und - soweit vorgesehen- durch regelmäßige stattfindende Telefonkonferenzen (Betriebsführungssitzungen) wird der reibungslose Betrieb und die Fortschreibung der Dokumentation gewährleistet.

Alle Leistungen des Remote Hands Dienstes werden nach Aufwand berechnet.

2.2 Organisatorische Abwicklung und allgemeine Leistungen;
Das Dienstleistungsangebot der I-Motion erfolgt analog ITIL. Es existieren daher organisatorische Lösungen zur Abwicklung aller betriebsrelevanter Prozesse, sowie organisatorische Maßnahmen, die zur Einhaltung der Service-Level und der Aufrechterhaltung einer gleichbleibend hohen Service-Qualität beitragen.

2.2.1 Projektleitung, Service-Manager:
I-Motion stellt einen Projektleiter zur Verfügung, der zum Kunden und intern die Umsetzung des Projektes koordiniert. Nach Abschluss der Aufbau- und Implementierungsarbeit des Projektes wird die Organisation an einen Service-Manager überführt, der als Ansprechpartner zu allen Themen der Betriebsführung zur Verfügung steht.

2.2.2 I-Motion User-Help-Desk und Service-Desk Leistungen
I-Motion stellt allen Kunden einen User-Help-Desk zur Verfügung. Dieser ist in den normalen Geschäftszeiten telefonisch erreichbar. Erweiterte Erreichbarkeiten können vereinbart werden. Für den Betrieb des Rechenzentrums (vgl. Leistungsbeschreibung Rechenzentrum) ist ein Service-Desk an 24 Stunden an 7 Tagen der Woche verfügbar; über diesen können Sie Incidents rund um die Uhr telefonisch übermitteln. Ebenso können über diese zentrale Anlaufstelle Service-Requests, Changes sowie (sofern vertraglich vereinbart) User-Help-Desk-Anfragen kommuniziert werden. Dies kann per E-Mail oder Telefonanruf geschehen. Die Benachrichtigung des Service-Desk erfolgt ausschließlich über das zentrale User-Help-Desk der I-Motion GmbH.

Der Service-Desk ist zu allen Zeiten besetzt. Die Mitarbeiter des Service-Desk nehmen die Meldungen entgegen, qualifizieren diese und leiten die weitere Bearbeitung ein, indem die Meldungen kategorisiert, priorisiert und in einem Ticketing-System erfasst werden. Sofort danach werden die nächsten Arbeitsschritte festgelegt und die Freigabe zur Durchführung erarbeitet. In der Folge werden, gemäß der vertraglichen Vereinbarungen, die weiteren Arbeitsschritte von Mitarbeitern der noris network AG selbstständig durchgeführt und parallel I-Motion Bericht erstattet. Sollten einzelne Arbeitsschritte nicht zu den vorab in den Betriebsvereinbarungen definierten gewünschten Ergebnissen führen, werden weitere Schritte beratschlagt, und im Rahmen des Eskalatationsmanagements der noris network AG mit I-Motion in die Wege geleitet.

2.2.3 Security-Management (Plan – Do –Check – Act)
Um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess hinsichtlich Security gewährleisten zu können, werden in Abstimmung zwischen I-Motion und dem Kunden in unregelmäßigen Abständen Firmwarepatches in die Firewall eingespielt. Firmwarepatches werden im Rahmen des Change-Managements (während des Wartungsfensters) per Fernsteuerung durch die I-Motion eingespielt und auf Funktionsfähigkeit aller Dienste verifiziert, gegebenenfalls wird ein Backout-Plan (Step Back) durchgeführt.

2.2.4 Service-Requests
Service-Requests werden zu den Administrationszeiten durchgeführt. Service-Requests können auch über diese Zeiten hinaus übermittelt werden; rund um die Uhr per E-Mail, sie werden jedoch erst während der vertraglich definierten Administrationszeit bearbeitet.

2.2.5 Change-Management
Die I-Motion dokumentiert alle Changes, um die definierte, prozessorientierte Verarbeitung der Change-Requests schlüssig und lückenlos nachvollziehbar zu machen. Diese umfasst die Ablaufhistorie, die beiderseitigen Freigaben sowie die Archivierung der dazugehörigen E-Mails und Telefonnotizen. Changes haben eine Vorlaufzeit von mindestens 24 Stunden. Change-Requests, die bis 12 Uhr eingereicht werden, versucht I-Motion noch im Laufe des folgenden Arbeitstages zu bearbeiten.

Optional können Changes außerhalb der vereinbarten Zeiten durchgeführt werden. Die entsprechenden Konditionen für Arbeitszeiten außerhalb der Kernarbeitszeiten kommen dabei zur Anwendung. Die I-Motion führt erforderliche Changes (Security-Updates) in eigener Verantwortung selbstständig durch.

In der Regel werden definierte Zeitfenster für Changes vereinbart (außer ggfs. bei Standard Changes).

Der bei Beauftragung mittels Change-Request ausgeführte Prozess erfolgt auf Basis des ITIL-Verfahrens wie folgt:

Voraussetzungen für einen eingegebenen Change: Der Change-Request liegt vor, die Risiken und Abhängigkeiten, sowie der Backout-Plan und das Test-Szenario zur Überprüfung sind vordefiniert, ein dedizierter Ansprechpartner des Auftraggebers oder einem 3rd-Level-Partner ist während der Dauer des Changes verfügbar. Ein Change wird zunächst, sofern möglich, in der Integrations-Umgebung durchgeführt. Nach erfolgter Abnahme durch den Auftraggeber wird dann der Change durch die I-Motion in der Produktion im Rahmen eines Wartungsfensters nachgezogen.

2.2.6 Emergency-Change
Changes mit geringerer Vorlaufzeit als in Abschnitt 2.2.5 definiert, gelten als Emergency-Changes und werden mit einem Zuschlag gem. Abschnitt 3.5 je Change zuzüglich zu den regulären Aufwänden abgerechnet.

2.2.7 Wartungsfenster
Für die Durchführung von Changes an der kundenspezifischen I-Motion-Infrastruktur werden Wartungsfenster definiert. Diese werden im Rahmen eines Change-Prozesses frühzeitig (d.h. im Normalfall mit mindestens zehn Tagen) vorangekündigt und – soweit die Verfügbarkeit der von Ihnen genutzten Services betroffen ist – ggf. direkt abgestimmt. Optional können diese auch in den Abend- bzw. Nachtstunden realisiert werden.

2.2.8 Erweitertes
Wartungsfenster Die I-Motion führt wichtige Umschaltungen in der I-Motion-Infrastruktur, die von allen Kunden genutzt wird, in der typischerweise verkehrsschwächsten Zeit zu vorher festgelegten Uhrzeiten in der Nacht von Sonntag auf Montag (0:00 bis 6:00 Uhr) durch. Eine entsprechende Maßnahme wird seitens der I-Motion über das sogenannte „Trouble Ticket“ frühzeitig angekündigt und die Ausfallzeiten durch die Inanspruchnahme der Redundanz-Mechanismen minimiert.

2.2.9 Notfallhandbuch
Der Kunde/Auftraggeber besitzt ein Notfallhandbuch, dessen relevanter Teil an die I-Motion übergeben wird. Im Rahmen der Feinprojektierung wird gemeinschaftlich mit dem Auftraggeber und I-Motion die Notfall- und Disaster-Recovery-Planung für den RZ-Infrastrukturbetrieb angepasst (Federführung durch die I-Motion). Bei Leistungsumfangserweiterungen oder Changes wird das Notfallhandbuch entsprechend durch die I-Motion aktualisiert.

Dieses Notfallhandbuch wird ggfs. um Anweisungen für das Störungsmanagement erweitert. Hierbei obliegt dem Kunden dessen intensive Mitwirkungspflicht.

2.2.10 Ticket-System – Dokumentation von Betriebsereignissen
I-Motion stellt ein Ticket-System für die interne Koordination zur Verfügung. Dieses dokumentiert sämtliche Störungen und sämtliche Maßnahmen, die von der I-Motion zur Erkennung und Beseitigung sowie zur Koordination durchgeführt werden. Die I-Motion gibt dem Kunden auf Wunsch einen Online-Zugriff auf das Ticket-System, das eine Einsichtnahme in laufende und abgeschlossene Störungen ermöglicht und leitet nach Wunsch Alarme bzw. Incident-Meldungen per E-Mail an das Ticket-System des Kunden weiter. Die Pflege der Tickets erfolgt durch Mitarbeiter der I-Motion oder der Servicepartner.Tickets können per Telefon, E-Mail oder per Web-Interface eröffnet werden.

2.2.11 Reporting/Berichtswesen
I-Motion stellt dem Kunden einen Report über die Störungen sowie die Aktivitäten zu deren Behebung, die vom Auftragnehmer durchgeführt worden sind, zur Verfügung. Auf Wunsch erhalten Kunden die Alarme des Überwachungssystems per E-Mail zugestellt.

Das Reporting umfasst (unter anderem) folgende Punkte:
. Verfügbarkeit und Auslastung
. Anzahl und Inhalte Changes
. Anzahl und Inhalte Incidents

2.3 Service-Level-Agreements

2.3.1 Verfügbarkeiten

2.3.1.1 Infrastruktur
Verfügbarkeit Stromversorgung 99,995 % p. a.
Verfügbarkeit Klimaanlagen 99,995 % p. a.
Für Reaktionszeiten gelten die in den folgenden Abschnitten aufgeführten Zeiten.

2.3.1.2 Betriebszeit
Die Betriebszeiten betragen 24 Stunden an 7 Tagen der Woche. Die Betriebszeiten gelten – soweit nichts anderes angegeben – für Hardware, Software, Shared Systeme, hosted Services und die gesamte Infrastruktur der Rechenzentren.

2.3.1.3 Administrationszeit
Die Administrationszeiten sind montags bis freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen, sowie jährlich dem 24.12. und 31.12.) von 08:00 bis 18:00 Uhr.

2.3.1.4 Reaktionszeiten
Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen der Eröffnung einer Störungsmeldung (auch automatisiert) im Ticketsystem der I-Motion und dem anschließenden ersten qualifizierten Versuch durch I-Motion zur Störungsanalyse und Störungsbehebung.

Beim Auftreten von Störungen werden definierte Reaktionszeiten vorgegeben. Diese sind wie folgt:

	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4
Reaktions-zeit	<= 30 Minuten	<= 60 Minuten	<= 4 Stunden	<= 24 Stunden

2.3.2 Für Service-Level relevante Definitionen

2.3.2.1 Fehlerklassen
Beim Eingang eines Incidents führt I-Motion die

. Annahme,
. Priorisierung,
. Qualifizierung,
. Bearbeitung und
. Nachverfolgung

nach Betriebshandbuch durch. Hier legt der Kunde fest, inwieweit Incidents und Changes mit welcher Priorität bearbeitet werden.

Bewertung und Priorisierung erfolgen nach den im Folgenden aufgelisteten Kriterien

Priorität 1
Der Fehler führt dazu, dass das System nicht verfügbar bzw. dessen Nutzung nicht möglich ist.
Priorität 2
Der Fehler führt dazu, dass wesentliche Teile des Systems nicht verfügbar bzw. deren Nutzung nicht möglich sind.
Priorität 3
Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Endkunden zumutbare Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.
Priorität 4
Sonstige Fehler.

2.3.2.2 Definition Verfügbarkeit
Die prozentuale Systemverfügbarkeit wird für Reportingzwecke auf Basis der maximalen Bezugszeit eines Monats gemäß nachfolgender Definition ermittelt. Verfügbarkeit in % = 100 - (Ausfallzeit *100 / Bezugszeit). Bei der Berechnung der prozentualen Systemverfügbarkeit wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf eine Nachkommastelle gerundet. Die Bezugszeit ist die Summe von (Tage je Monat * Onlinezeit). Die Betriebszeit beträgt dabei 24 Stunden. Als Ausfallzeiten gelten die Ausfälle in der Betriebszeit, jedoch nur außerhalb von Wartungsfenstern. Beispiel: Bezugszeit = 0 - 24 Uhr = 24 Stunden/Tag * 30 Tage/Monat im Monat Juni = 720 Stunden
Bei einem servicelevelrelevanten Ausfall innerhalb der Betriebszeit von 2 Stunden (außerhalb Wartungsfenster) ergibt sich nach der Formel Verfügbarkeit in % = 100 - (2 * 100 / 720) eine Verfügbarkeit von 99,7 %.
Die vereinbarte Verfügbarkeit wird erst ab der Produktivsetzung des Systems berechnet (d. h. ab Übergabe in den Regelbetrieb).
Die Verfügbarkeit wird mit einem Tool am Router-Ausgang des Auftragnehmer-Rechenzentrums bzw. an den entsprechenden Netzwerkkomponenten gemessen.
Hardwareverfügbarkeit
Hardware ist dann verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen das Betriebssystem und die Applikationen ausgeführt werden können.
Softwareverfügbarkeit
Software ist dann verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen störungsfrei ausgeführt werden können.
Systemverfügbarkeit
Systeme sind dann verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen störungsfrei ausgeführt werden können. Der Ausfall einzelner Komponenten kommt bei redundant ausgeführten Systemen zur Berechnung von Verfügbarkeiten dann nicht in Betracht, wenn die wesentlichen Funktionen des Systems ausgeführt werden können.

2.3.2.3 Definition Ausfallzeit
Bei der Berücksichtigung von Ausfallzeiten in der Verfügbarkeitsberechnung wird unterschieden zwischen Service-Level-relevanten und nicht-Service-Level-relevanten Ausfällen.

Die Ausfallzeit ist der Zeitraum ab Beginn der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Störungsbearbeitung bzw. bis zur Verfügbarkeit eines funktionierenden Service.

Nicht-Servicelevel-relevante Ausfallzeiten sind:
. Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen), Sabotage und vergleichbarer, nicht vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen
. Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, wenn der Auftragnehmer seinen vertraglichen Verpflichtungen zum Schutz der Systeme nachgekommen ist oder der Auftraggeber den Ausfall zu vertreten hat (z. B. unterbleibende Mitwirkungspflichten des Auftraggebers)
. Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Console- bzw. Remote-Zugangs durch den Auftraggeber verursacht wurden
. Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Software-Herstellers oder der Qualität der beigestellten Software, sofern der Auftragnehmer seiner Sorgfaltspflicht nachweislich nachgekommen ist
. Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in den Applikationen
. Ausfallzeiten aufgrund von geplanten Unterbrechungen für Wartungsarbeiten, die in den vereinbarten Wartungsfenstern liegen
. Bei redundanten Systemen gilt der Ausfall eines der beiden Systeme nicht als Ausfallzeit, wenn dadurch die vereinbarte Gesamtverfügbarkeit der Systemlösung nicht verringert oder signifikant beeinträchtiget, wird.
. Ausfallzeiten aufgrund von nicht erbrachter Mitwirkungsleistung des Kunden gemäß Abschnitt „Mitwirkungspflichten“

Nicht-Servicelevel-relevante Ausfallzeiten im Rahmen der oben angegebenen Punkte gelten als verfügbare Zeiten.

3. Dezentrale Produkte
Für alle nicht in I-Motion Rechenzentren betriebene Produkte und Anwendungen, gelten abweichend zu den in 2. beschriebenen Service-Level folgende Bedingungen.

3.1 Hardware
Für alle von I-Motion ein- und weiterverkauften Hardwaresysteme, gelten die Garantie- und Supportbedingungen des jeweiligen Herstellers. Diese werden dem Kunden im Angebot mitgeteilt und sind Bestandteil der Vereinbarung zwischen Kunde und I-Motion. Erweiterte Servicebedingungen, die über die Leistungen des Herstellers hinaus gehen, können für Hardwarehandelswaren nicht vereinbart werden. Ausgenommen, Anschaffung von baugleichen Ersatzsystemen bei Kauf.

3.2 Software
Für alle von I-Motion ein- und weiterverkauften Softwaresysteme gelten die Garantie- und Supportbedingungen des jeweiligen Herstellers. Diese werden dem Kunden im Angebot mitgeteilt und sind Bestandteil der Vereinbarung zwischen Kunde und I-Motion. Zwischen dem Endkunden und I-Motion ist der Servicelevel für die Aktualisierung pro Softwarepaket zu vereinbaren. Besteht keine Vereinbarung, ist der Kunde für die Aktualisierung der Software selbst verantwortlich.

3.3 Software der I-Motion
Für alle von I-Motion selbst entwickelten Softwareprodukte gelten die in 2.3.2.1 definierten Fehlerklassen und die zugehörigen Reaktionszeiten.

	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4
Reaktionszeit Mo- Fr 8.00-18.00	<=30 Min.	<= 60 Min.	<= 4 Std	<=24 Std.
Mo-Fr 18:01-7:59, Sa, So, Feiertag	<=4 Std	<=12 Std.	<=24 Std.	<=48 Std.

3.4 Störungsannahme
Alle Störungen bei den Produkten werden im I-Motion User-Help-Desk (vgl. Punkt 2.2.2) angenommen.

Die Annahme erfolgt:

	Standard	Erweitert
Werktags Mo-Fr. 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr	Telefonisch, E-Mail	Telefonisch, E-Mail
Außerhalb der regulären Bürozeiten	E-Mail	Telefonisch, E-Mail

3.5 Ticket-System
Alle Störungen werden im Ticketsystem der I-Motion dokumentiert und vollständig bearbeitet.

4. Telematikinfrastruktur as a Service (TI as a Service)
Für alle TI as a Service Verträge gelten abweichend zu (2. Und 3.) folgende Service-Level.

4.1 Telematikinfrastruktur-Anschluss (TI-Anschluss)
Der TI-Anschluss wird von I-Motion bereitgestellt. Hierfür stellt I-Motion Anschlussgeräte und oder Softwarelösungen (Konnektoren, Zugangsgeräte, Softwareanbindungen) bereit die sowohl vor Ort beim Kunden als auch im Rechenzentrum der I-Motion betrieben werden. Der TI-Anschluss ist Eigentum der I-Motion (Hardware und Software). Für die Überwachung des TI-Anschluss wird ein TI-Monitoring Dienst/Software installiert. Dieser Dienst ist im Rahmen des Service-Level obligatorisch. Er darf nicht entfernt und auch nicht abgebrochen werden. Steht der Dienst nicht zur Verfügung ist der TI-Anschluss durch I-Motion nicht betreibbar. Im Rahmen der TI as a Service Vereinbarung erbringt I-Motion die Service-Leistungen ausschließlich remote. Hierfür werden neben dem TI-Monitoring auch

Fernwartungssitzungen mit dem Kunden durchgeführt. Vor Ort Dienstleistungen sind grundsätzlich nicht Bestandteil der TI as a Service Vereinbarung.

4.2 Telematikinfrastruktur (TI) -Kundenbeistellungen (Hardware, Software)
Der Kunden ist für die Bereitstellung der zum Zugang der TI erforderlichen Komponenten insbesondere Smartcards (SMC-B, eHBA, SMC-KTs) zur Verschlüsselung und Authentifikation verantwortlich. Die benötigten Kartenlesegeräte können beigestellt und bei I-Motion käuflich erworben werden. Hierfür gelten die Servicelevel gem. Kapitel 3.

4.3 TI-Backbone, TI-Betrieb
Innerhalb der TI sind eine Reihe von Leistungen und Diensten im Verantwortungsbereich von Dritten. Mit diesen besteht nicht immer ein direktes Vertragsverhältnis mit I-Motion. Störungen dieser TI-Bereich können Einfluss auf den TI-Anschluss bei I-Motion haben. Für TI-Störungen, die durch Dritte verursacht sind, besteht keine Service-Level Verpflichtung der I-Motion gegenüber dem Kunden.

4.4 TI as a Service Servicelevel
Alle TI as a Service Störungen werden im I-Motion KundenCenter/Ticketsystem dokumentiert. Dabei werden folgende Ticketarten unterschieden:

- Automatische Service-Tickets, werden im Rahmen des Vertragsablauf durch I-Motion automatisch generiert (z.B. bei Ersteinrichtung die Überprüfung Firmware-Stande des Anschlussgerätes)
- TI-Monitoring Service-Tickets, werden im laufenden Betrieb vom Monitoring-System automatisch generiert (z.B. Fehlermeldung des Anschlussgerätes)
- Service-Tickets Dritter, sind Störungen, Benachrichtigungen von Dritten z.B. TI-Backbone-Betreiber
- Kunden-Tickets, User-Helpdesk Ticket, das vom TI as a Service-Kunden im KundenCenter via live-Chat eröffnet wurde. Oder per E-Mail, Telefonanruf.

4.5 Störungsannahme
Alle Störungen bei TI as a Service werden ausschließlich im KundenCenter Ticketsystem dokumentiert.

Die Annahme erfolgt:

		Standard
Automatische Servcie-Tickets	24 Stunden 7 Tage pro Woche	KundenCenter Ticketsystem
TI-Monitoring Service-Tickets	24 Stunden 7 Tage pro Woche	KundenCenter Ticketsystem
Service Tickets Dritter	24 Stunden 7 Tage pro Woche	KundenCenter Ticketsystem
Kunden-Tickets	Werktags Mo-Fr. 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr	KundenCenter Chat, telefonisch, E-Mail
	Außerhalb der regulären Bürozeiten	Kunden-Center Chat, E-Mail

4.6 Bearbeitungszeiten
Für alle TI as a Service Störungen / Tickets gelten folgende Bearbeitungszeiten.

	Reaktionszeit	Autom.Anschluss-Eskalation
Automatische Servcie-Tickets	Innerhalb 5 Arbeitstagen	Ticket > 30 Tage neu ohne Reaktion
TI-Monitoring Service-Tickets	Innerhalb 6 Stunden Werktags Mo-Fr. 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr	Ticket > 10 Stunden neu ohne Reaktion
Service Tickets Dritter	Innerhlab 2 Stunden Anzeige im Kunden-Center	-keine-
Kunden-Tickets	Innerhalb 6 Stunden Werktags Mo-Fr. 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr	Ticket > 10 Stunden neu ohne Reaktion

4.7 Ticket-System
Alle Störungen werden ausschließlich im Ticketsystem des I-Motion-KundenCenter dokumentiert und vollständig bearbeitet.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden
Der Kunde ist im folgenden Umfang zur Mitwirkung verpflichtet:

Unterstützung der I-Motion und deren Rechenzentrumsdienstleister, der noris network AG bei der Fehlereingrenzung und Fehlerbehebung, soweit für den Kunden möglich

. Abstimmung von Wartungsfenstern
. Bereitstellung der zur Erfüllung des Vertrages für die I-Motion erforderlichen Informationen, soweit angemessen.

Für alle Produkte und Dienstleistungen können individuelle Service-Level mit dem Kunden vereinbart werden. Diese Vereinbarungen sind grundsätzlich schriftlich mit Konditionen und Laufzeit zu vereinbaren. Sind in den individuellen Vereinbarungen bestimmte Punkte nicht geregelt, so gelten automatisch die hier beschriebenen Service-Level auch für den individuellen Kundenvertrag.

Stand: April 2023

		Standard	Erweitert für Kunde …. (wenn nicht gefüllt gilt Standard)
Rechenzentrum • Klima, Strom, • Internetanbindung, Firewall, DNS, • Web-Server, Email-Server, • Cloud-Services (z.B. OBM, Virenschutz)	User-Help-Desk, Servicedesk	Der I-Motion Kunden-User-Help-Desk ist Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Der Service-Desk ist 24 Stunden, 7 Tage pro Woche erreichbar. Der Service-Desk ist zu allen Zeiten besetzt. Störungsannahme telefonisch oder per E-Mail.	
	Reaktionszeit (Ticketsystem)	Ticketsystem I-Motion (OTRS): Priorität 1: <= 30 Minuten Priorität 2: <= 60 Minuten Priorität 3: <= 4 Stunden Priorität 4: <= 24 Stunden	
	Abschluss Bearbeitung/Eskalation	Abschluss der Bearbeitung ist von der Störung abhängig, die automatische Eskalation beginnt bei nicht Einhaltung des Beginns der Störungsbearbeitung. Priorität 1: > 35 Minuten Priorität 2: > 70 Minuten Priorität 3: > 4 Stunden Priorität 4: >24 Stunden	
	Verfügbarkeit	Verfügbarkeit Stromversorgung 99,995 % p. a. Verfügbarkeit Klimaanlagen 99,995 % p. a. Internetanbindung 98 % p.a. Webserver, Email-Server 98 % p.a. Cloud-Services 98 % p.a.	
Hardware • Hosting, • Housing von Kunden individuellen Systemen	User-Help-Desk, Servicedesk	Der I-Motion Kunden-User-Help-Desk ist Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Hardware-Störungen können via Remote-Hands-Service 24 Stunden, 7 Tage pro Woche beim RZ-Service-Desk beauftragt werden. Beauftragung ausschließlich durch I-Motion Kunden-User-Help-Desk möglich.	
	Reaktionszeit (Ticketsystem)	Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr: Priorität 1 <=30 Minuten; Priorität 2 <=60 Minuten; Priorität 3 <= 4 Stunden; Priorität 4 <=24 Stunden Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage: Priorität 1 <= 4 Stunden; Priorität 2 <=12 Stunden; Priorität 3 <=24 Stunden; Priorität 4 <=48 Stunden	
	Abschluss Bearbeitung/Eskalation	Abschluss der Bearbeitung ist vom jeweiligen Hardware-Hersteller-Vertrag abhängig, die automatische Eskalation beginnt bei nicht Einhaltung des Beginns der Störungsbearbeitung. Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr: Priorität 1 > 35 Minuten; Priorität 2 > 70 Minuten; Priorität 3 > 4 Stunden; Priorität 4 > 24 Stunden Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage: Priorität 1 > 4 Stunden; Priorität 2 > 12 Stunden; Priorität 3 > 24 Stunden; Priorität 4 > 48 Stunden	
	Verfügbarkeit	Die Verfügbarkeit der Hardware entspricht den jeweiligen Herstellerangaben	
Software • Hosting, • Housing, • Handelsware • Betriebssysteme (Linux, Microsoft-Windows) • Datenbanksoftware (z.B. MySQL, Microsoft SQL) • Server-Software (z.B.: Microsoft IIS, TFS)	User-Help-Desk, Servicedesk	Der I-Motion Kunden-User-Help-Desk ist Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Software-Störungen können via Remote-Hands-Service 24 Stunden, 7 Tage pro Woche beim RZ-Service-Desk beauftragt werden. Beauftragung ausschließlich durch I-Motion Kunden-User-Help-Desk möglich.	
	Reaktionszeit (Ticketsystem)	Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr: Priorität 1 <=30 Minuten; Priorität 2 <=60 Minuten; Priorität 3 <= 4 Stunden; Priorität 4 <=24 Stunden Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage: Priorität 1 <= 4 Stunden; Priorität 2 <=12 Stunden; Priorität 3 <=24 Stunden; Priorität 4 <=48 Stunden	

<table>
<tr><td rowspan="4"></td><td>Abschluss Bearbeitung/Eskalation</td><td colspan="5">Abschluss der Bearbeitung ist vom jeweiligen Hardware-Hersteller-Vertrag abhängig, die automatische Eskalation beginnt bei nicht Einhaltung des Beginns der Störungsbearbeitung.
<table><tr><td></td><td>Priorität 1</td><td>Priorität 2</td><td>Priorität 3</td><td>Priorität 4</td></tr><tr><td>Montag-Freitag
8:00 bis 18:00 Uhr</td><td>> 35 Minuten</td><td>> 70 Minuten</td><td>> 4 Stunden</td><td>> 24 Stunden</td></tr><tr><td>Montag-Freitag
18:01 bis 7:59 Uhr,
Samstag, Sonntag, Feiertage</td><td>> 4 Stunden</td><td>> 12 Stunden</td><td>> 24 Stunden</td><td>> 48 Stunden</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>Verfügbarkeit</td><td colspan="5">Die Verfügbarkeit der Software entspricht den jeweiligen Herstellerangaben in Kombination mit der gewählten Hardwareplattform.</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">Software I-Motion Produkte
• Eigenentwicklung
• Shopsysteme (z.B. BESTdirekt)
• APPs für mobile Endgeräte</td><td>User-Help-Desk, Servicedesk</td><td colspan="5">Der I-Motion Kunden-User-Help-Desk ist Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Störungsannahme telefonisch oder per E-Mail.</td><td></td></tr>
<tr><td>Reaktionszeit (Ticketsystem)</td><td colspan="5"><table><tr><td></td><td>Priorität 1</td><td>Priorität 2</td><td>Priorität 3</td><td>Priorität 4</td></tr><tr><td>Montag-Freitag
8:00 bis 18:00 Uhr</td><td><=30 Minuten</td><td><=60 Minuten</td><td><= 4 Stunden</td><td><=48 Stunden</td></tr><tr><td>Montag-Freitag
18:01 bis 7:59 Uhr,
Samstag, Sonntag, Feiertage</td><td><= 4 Stunden</td><td><=12 Stunden</td><td><=24 Stunden</td><td><=48 Stunden</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>Abschluss Bearbeitung/Eskalation</td><td colspan="5">I-Motion wird bei den genannten Störungen sog. Patches (Softwareaktualisierungen) zur Verfügung stellen. Die Integrität der Daten ist nicht Bestandteil der Individualsoftware, sondern muss über geeignete Datensicherungsmaßnahmen gesondert erfolgen.
<table><tr><td></td><td>Priorität 1</td><td>Priorität 2</td><td>Priorität 3</td><td>Priorität 4</td></tr><tr><td>Montag-Freitag
8:00 bis 18:00 Uhr</td><td>> 8 Stunden
BugFix</td><td>> 16 Stunden
BugFix</td><td>> 2 Wochen
BugFix</td><td>Reguläre
Release-planung</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">Dienstleistungen
• VPN-Netzbetrieb (KV-SafeNet),
• Homepagepflege,
• Datenerfassung,
• Datenkonvertierung,
• Auftragsdatenverarbeitung zur Abrechnung z.B. IGV/ASV/HZV,
• FAX- SMS- E-Mail-Outbound und Inbound Verarbeitung</td><td>User-Help-Desk, Servicedesk</td><td colspan="5">Der I-Motion User-Help-Desk, Servicedesk ist Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Auftragsannahme kann telefonisch oder per E-Mail erfolgen.</td><td></td></tr>
<tr><td>Reaktionszeit (Ticketsystem)</td><td colspan="5"><table><tr><td></td><td>Eilt/Dringend</td><td>Standard</td></tr><tr><td>Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr</td><td><= 16 Stunden</td><td><= 4 Arbeitstage</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>Abschluss Bearbeitung/Eskalation</td><td colspan="5"><table><tr><td></td><td>Eilt/Dringend</td><td>Standard</td></tr><tr><td>Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr</td><td>> 16 Stunden</td><td>> 5 Arbeitstage</td></tr></table></td><td></td></tr>
<tr><td>Verfügbarkeit</td><td colspan="5">Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00</td><td></td></tr>
</table>