

Anlage 3 – Reaktions- und Lösungszeiten

1. Erreichbarkeit

Der 1st Level Support ist telefonisch und per Mail wochentags zwischen 9 und 15 Uhr zu erreichen.

Der 2nd und 3rd Level Support ist nur über das Intranet-Projektteam kontaktierbar. Die Priorisierung von Fehlerklassen erfolgt ebenfalls durch das Projektteam und nicht durch den Einzelnutzer. Mit dem externen Dienstleister für den 2nd und 3rd Level Support werden folgende Reaktions- und Lösungszeiten angestrebt:

2. Fehlerklassen

<u>Fehlerklasse</u>	<u>Klassifizierung</u>	<u>Beschreibung</u>
---------------------	------------------------	---------------------

I.	dringend	
----	----------	--

Der Betrieb der Software ist gänzlich unterbrochen oder so schwer gestört, dass eine Fortsetzung des Betriebs der Software nicht zumutbar ist.

Beispiele:

- Totalausfall der gesamten Software oder wesentlicher Module (z.B. VNCsafe, VNCmail, VNCoffice)
- unerklärlicher Datenverlust
- „Hängenbleiben“ der gesamten Software oder wesentlicher Module ohne Ergebnis oder inakzeptable Verzögerungen von Antwortzeiten
- „Abstützen“ der gesamten Software oder wesentlicher Module auch nach drei Neustarts der Software auf Anwenderseite

II.	hoch	
-----	------	--

Fehler dieser Klasse führen dazu dass eine wesentliche Funktion oder ein wesentlicher Geschäftsprozess nicht ausgeführt werden kann, aber keine direkten Folgefehler auftreten. Es kommt nicht zum Versagen der Software insgesamt; ein Arbeiten mit der Software ist mit Einschränkungen in der Bedienung möglich.

III.	niedrig	
------	---------	--

Fehler dieser Klasse bedeuten den Ausfall einer weniger bedeutenden Funktionalität. Funktion oder Geschäftsprozess können aber trotz des Fehlers mit kleinen Einschränkungen genutzt werden bzw. sind nicht so fehlerhaft, dass der Ablauf unzumutbar beeinträchtigt ist. Sonstige Mängel der Software.

3. Reaktionszeit

<u>Fehlerklasse</u>	<u>Reaktionszeit werktags</u>
I.	2 Stunden
II.	6 Stunden
III.	48 Stunden

4. Behebungszeit

<u>Fehlerklasse</u>	<u>Behebungszeit werktags</u>
I.	6 Stunden
II.	30 Stunden
III.	7 Werktage

Durch die IT-Richtlinie des Konsistoriums können abweichende Reaktions- und Behebungszeiten festgelegt werden. Die Wirksamkeit der IT-Richtlinie für das LKI bedarf einer Zustimmung der HMAV, soweit der Zuständigkeitsbereich der Gemeinsamen Mitarbeitervertretung überschritten ist.