|  |  |
| --- | --- |
| **Name des Service (IT-Lösung, Anwendung)** |  |
| Kurze Beschreibung und Zweck des Service |  |
| Geforderte Erreichbarkeit des Service | z.B. 7x24 werktags zw. 8:00 und 18:00 |
| Verfügbarkeit des Service (Erreichbarkeit abzgl. Ausfällen) | z.B. 99,9 % |
| Standard-Wartungsfenster für 7x24 Services | z.B. erster Dienstag im Monat ab 16:00 |
| Geforderte Performanz-Kriterien | z.B. Start der Anwendung max. 5 sec |
| Haupt-Funktionen des Service |  |
| Support-Regelungen (Support-Vertrag):  Support Erreichbarkeit  Fristen zur Fehlerbehebung | z.B.   * Support muss werktags 8-18 Uhr CET erreichbar sein * kritische Fehler müssen binnen 4 Stunden behoben werden oder mit einem Workaround unkritisch gemacht werden |
| Abrechnung des Service (Kosten der IT-Dienstleister, ggf. interne Verrechnung) |  |
| Sicherheitsmaßnahmen (IT-Security, Backup) | z.B.   * Backup täglich um 20:00 (inkrementell) * Monatliches Full-Backup * Backups werden 6 Monate aufbewahrt |
| Wiederherstellungsmaßnahmen (Systemausfall, Datenverlust, Katastrophe) | z.B.   * System muss bei einem Totalausfall (Katastrophe) binnen 7 Tage wiederhergestellt werden * Ein möglicher Datenverlust darf max. einen Arbeitstag umfassen |