

B.3 Fehlerklassen Wartung (Muster, aus AVB Wartung)

Muster aus AVB-IT, Version 1.07, abgerufen am 22.November 2010 – Abschnitt 2.18:

Fehlerklassen

Die Zuordnung zu den Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich. Im Zweifelsfall hat der Auftragnehmer vor einvernehmlicher Klärung zunächst Maßnahmen auf Basis der Klassifizierung des Auftraggebers zu setzen, um Nachteile für den Auftraggeber zu vermeiden.

Klasse 1 - „kritisch“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen.

Funktionsbezogene Beispiele: Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust/Datenzerstörung, falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten.

Maßnahmen: Der Auftragnehmer beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit spätestens innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt kurzfristig (angestrebt wird grundsätzlich 8 Arbeitsstunden ab Beginn der Fehlerbehebung) zumindest für eine Umgehung und sorgt soweit möglich kurzfristig für eine Fehlerbehebung z. B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler – umgehend und mit hoher Priorität an einen vom Auftragnehmer verschiedenen Hersteller.

Klasse 2 - „schwer“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.

Funktionsbezogene Beispiele: falsche oder inkonsistente Verarbeitung, spürbare Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten des IT-Systems, Häufung von kurzfristigen Störungen des IT-Betriebes.

Maßnahmen: Der Auftragnehmer beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt mittelfristig zumindest für eine Umgehung und sorgt soweit möglich mittelfristig für eine Korrektur der Fehlerursache z. B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler – umgehend an einen vom Auftragnehmer verschiedenen Hersteller.

Klasse 3 - „leicht“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.

Funktionsbezogene Beispiele: falsche Fehlermeldung/ein Programm geht in einen Wartezustand und kann nur durch Betätigen einer Taste wieder aktiviert werden.

Maßnahmen: Der Auftragnehmer beginnt in angemessener Zeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal und sorgt soweit möglich für eine Korrektur der Fehlerursache z. B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern im Rahmen der Releasepolitik. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler – an einen vom Auftragnehmer verschiedenen Hersteller.

Klasse 4 - „trivial“

Die zweckmäßige Nutzung des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit. Das sind vor Allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden können.

Funktionsbezogene Beispiele: Störende zusätzliche Ausgaben am Bildschirm, Dokumentationsfehler/Schreibfehler.

Maßnahmen: Der Auftragnehmer sorgt ohne besondere Priorität im Rahmen geplanter vorbeugender Wartung oder der Releasepolitik für die Fehlerbehebung.

Anmerkung: Eine aktuelle Version der Allgemeinen Vertragsbedingungen der Republik Österreich für die Lieferung, Implementierung, Einführung und Wartung von IT-Systemen, Internetapplikationen bzw. sonstigen IT-Dienstleistungen, kurz AVB-IT, findet sich im Internet unter den Seiten der Bundesbeschaffung GmbH (BBG, vgl. Anhang C2).