GenoAkademie
Bildung mit mehrWert.

Service-Level-Report VR-Bildung Q3 2026

In diesem Dokument werden die verschiedenen Service-Levels beschrieben und nach der jeweiligen Beschreibung gibt es einen Report für das vergangene Quartal.

1. Betriebszeiten

Betriebszeiten

Folgende Betriebszeiten werden für die Systeme vereinbart:

Leistung	Wochentag	Uhrzeit
Bedienter Betrieb	Mo-Do* Fr	08:00-17:00 08:00-16:00
Unbedienter Betrieb	Übrige Zeit	Übrige Zeit

* ausschließlich der gesetzlichen Feiertage im jeweiligen Bundesland des VERTRAGNEHMERS, sowie gegebenenfalls auf der jeweiligen Homepage des VERTRAGNEHMERS kommunizierte Schließzeiten (z.B. Weihnachten bis Neujahr).

Bedienter Betrieb:

Während des bedienten Betriebes werden die Systeme durch den VERTRAGNEHMER in Verbindung mit dessen Dienstleistern überwacht. Störungen werden ausschließlich in der bedienten Betriebszeit behoben. Es gelten die vereinbarten Service Level.

Unbedienter Betrieb:

Die Systeme sind i. d. R. verfügbar. Es stehen keine Ansprechpartner des Supports zur Verfügung. Problemmeldungen werden mit Beginn des bedienten Betriebes aufgenommen. Es gelten keine Service Level.

Report für Q3 2026

Die Betriebszeiten wurden in Q3 2026 wie im Vertrag beschrieben eingehalten.

2. Ausfall- und Fehlerbehebungszeiten

Ausfallzeit:

Die Ausfallzeit ist die Zeit, die das Bildungsportal, gemessen am Leistungsübergabepunkt, kontinuierlich nicht zur Verfügung steht.

Fehlerbehebungszeit:

Die Fehlerbehebungszeit ist der Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung durch den VERTRAGSNEHMER an den Dienstleister und dem Abschluss der Störungsbeseitigung, d.h. der Wiederherstellung der uneingeschränkten Funktionsfähigkeit der gestörten Leistung.

Berechnungsgrundlage sind die Zeitstempel im Problem-Management-Tool. Der Betreiber strebt folgende Fehlerbehebungszeiten für das Produktionssystem an:

Fehlerklasse	Fehlerbehebungszeit
Systemstillstand, ein Weiterarbeiten jeglicher Art ist nicht mehr möglich.	Max. 24 Std.

Sofern die Störungsmeldung außerhalb der bedienten Betriebszeit erfolgt, beginnt die Fehlerbehebungszeit mit dem Beginn des nächsten bedienten Betriebsfensters.

Sind auftretende Fehler ursächlich auf die Anwendungssoftware bzw. deren Support zurückzuführen, liegen sie nicht in der Verantwortung des Dienstleisters / VR-Bildung GbR.

Verfügbarkeit

Leistung	Service Level
Bedienter Betrieb	Verfügbarkeit / Monat für die Produktionsumgebung

Die gewährleistete Mindestverfügbarkeit des Produktivsystems während des bedienten Betriebes beträgt im Monatsmittel mindestens 96%, bezogen auf die Zeit des bedienten Betriebs eines Kalendermonats.

Messmethode

Die Verfügbarkeit (V) im Monatsmittel berechnet sich für einen Kalendermonat (M) nachfolgender Formel:

$$\frac{Verfügbarkeit}{Monat\ (in\ \%)} = \frac{\frac{Tatsächliche\ Betriebssystemzeit}{Monat}}{\frac{Monat + Entschuldbar\ Ausfallzeit}{Planmäßige\ Stunden}} \times 100$$

Die tatsächliche Betriebssystemzeit bezeichnet die monatliche Gesamtstundenzahl der planmäßigen Stunden des bedienten Betriebes (IST), während das Produktivsystem am Übergabepunkt (Providergateway) zur Verfügung steht.

Die entschuldbare Ausfallzeit steht für diejenige Gesamtzahl der Stunden des bedienten Betriebes innerhalb eines Monats, für die ein Systemausfall in Abstimmung zwischen VR-Bildung GbR und Betreiber geplant wurde.

Planmäßige Stunden stehen für die maximale Verfügbarkeit in Tagen pro Woche und Stunden pro Tag des bedienten Betriebes (SOLL).

Report für Q3 2026

Das System war zu 100 % verfügbar. Ausfallzeiten gab es keine

3. Supportzeiten

Folgende Supportzeiten werden für die Systeme vereinbart:

Leistung	Wochentag	Uhrzeit
Service Desk	Mo-Do*	08:00-17:00
	Fr	08:00-16:00
LMS-Administration	Mo-Do*	08:00-16:00
	Fr	08:00-16:00

* ausschließlich der gesetzlichen Feiertage im jeweiligen Bundesland des Vertragspartners, sowie gegebenenfalls auf der jeweiligen Homepage des Vertragspartners kommunizierte Schließzeiten (z.B. Weihnachten bis Neujahr).

Die Systeme sind i. d. R. verfügbar. Außerhalb der Service Desk Zeiten stehen keine Ansprechpartner des Supports und der LMS Administration zur Verfügung. Problemmeldungen werden mit Beginn der Supportzeiten aufgenommen. Außerhalb der Service Desk Zeiten gelten keine Service Level in Bezug auf Reaktionszeiten.

Report für Q3 2026

Die Supportzeiten wurden in Q3 2026 wie beschrieben eingehalten.

4. Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten

Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Entgegennahme der Incidentmeldung (innerhalb der Supportzeit) durch den Vertragspartner und der Einleitung der Incidentbeseitigung.

Fehlerbehebungszeit:

Die Fehlerbehebungszeit ist der Zeitraum zwischen der Meldung eines Incidents und dem Abschluss der Incidentbeseitigung, d.h. der Wiederherstellung der uneingeschränkten Funktionsfähigkeit der gestörten Leistung.

Der Vertragspartner gewährleistet folgende Reaktionszeiten und strebt folgende Fehlerbehebungszeiten in Zusammenarbeit mit der VR Bildung GbR für das Produktionssystem an:

Fehlerklasse	Reaktionszeit	Fehlerbehebungszeit
Systemstillstand, ein Weiterarbeiten jeglicher Art ist nicht mehr möglich	24 Std.	48 Std.

Sofern die Incidentmeldung außerhalb der Supportzeiten erfolgt, beginnt die Fehlerbehebungszeit mit dem Beginn des nächsten Supportfensters.

Report für Q3 2026

Die Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten konnten in Q3 nicht vollumfänglich eingehalten werden. Im August wurde das neue Seminarmanagementsystem der GenoAkademie ausgerollt. In diesem Zusammenhang kam und kommt es bei VR-Bildung zu verzögerten Datenaktualisierungen. Aufgrund der Anzahl an Tickets, konnten und können die angegebenen Reaktionszeiten und Fehlerbehebungszeiten nicht immer eingehalten werden. An der generellen Performance des Systems wird gearbeitet.
Ein kompletter Systemausfall kam nicht vor.