

Allgemeine Rahmenbedingungen

IT-Service Management

Version 3.0 - Stand 07.09.2026



Kaufmännische Krankenkasse - KKH
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Erläuterung zur Nutzung des Dokuments	4
1.2	Gültigkeit der ITSM-Anforderungen in Abhängigkeit vom gewählten Betriebsmodell	4
1.3	Begriffsdefinition und Abkürzungsverzeichnis	4
2	IT-Service Management	7
2.1	Kollaboration	7
2.2	Service Organisation	11
2.2.1	Servicezeiten	11
2.2.2	Stufe 1 / 1 st -Level-Support: Ticketerfassung beim AN	12
2.2.3	Stufe 2: Ticketabschluss durch den AN	12
2.3	Eskalationsstufen und Kommunikationswege	13
2.4	Service Meetings	14
2.5	Service Level Management	15
2.5.1	Service-Level-Definition	16
2.6	Wartungsfenster	16
2.6.1	Availability Management	17
2.6.2	Release Management	17
2.6.3	IT Service Continuity Management	18
2.6.4	Service Request Management	19

1 Einleitung

Diese allgemeinen Rahmenbedingungen dienen als Ergänzung der jeweiligen Leistungsbeschreibung im Rahmen der Beschaffung von IT-Produkten und IT-Dienstleistungen. Sie umfassen Detaillierungen zu den zur Auswahl stehenden Betriebsmodellen, den einzuhaltenden Service Level Agreements sowie den im Rahmen der Leistungserbringung beizubringenden Dienstleistungen und weiteren Mindestanforderungen.

Sie sind in Verbindung mit der jeweils relevanten Leistungsbeschreibung zu verstehen. Sollten die Rahmenbedingungen widersprüchlich, unklar oder aus Sicht des Bieters nicht ausreichend spezifiziert sein oder unterschiedliche Interpretationen zulassen, hat der Bieter vor Abgabe des Angebots eine schriftliche Klarstellung bei der KKH einzuholen. Dasselbe gilt auch nach Zuschlagserteilung für sämtliche Ausführungen des Auftragnehmers (AN).

Der AN ist verpflichtet, die technischen und organisatorischen Vorgaben des Auftraggebers (AG) zu bewerten und deren Folgen zu analysieren. Erkennt der AN aufgrund seiner Expertise Fehler oder Unklarheiten in den Vorgaben des AG, ist der AN verpflichtet, den AG umgehend, vollständig und präzise über die wesentlichen Auswirkungen dieser Vorgaben im Vorfeld einer Umsetzung zu informieren.

1.1 Erläuterung zur Nutzung des Dokuments

Dieses Dokument definiert die allgemeinen IT-Service-Management-Anforderungen, die unabhängig vom jeweils zu beschaffenden Betriebsmodell gelten.

1.2 Gültigkeit der ITSM-Anforderungen in Abhängigkeit vom gewählten Betriebsmodell

Die in diesen allgemeinen Rahmenbedingungen für IT-Service Management definierten Anforderungen stellen grundlegende Positionen als Standardleistungen im Rahmen der Vergabe dar.

Gegenstand dieser Beschaffung ist das Betriebsmodell SaaS (Software as a Service), im Rahmen dessen der Auftragnehmer die vereinbarten Betriebs- und Serviceleistungen **für eine Webshop-Software** erbringt.

Der Auftragnehmer übernimmt hierbei die Verantwortung für Bereitstellung, Betrieb, Wartung, Überwachung und Support der vereinbarten Leistungen innerhalb seines Verantwortungsbereichs.

Die Bereitstellung und der Betrieb der Software erfolgen durch den Auftragnehmer als Service. Der Zugriff auf die Anwendung erfolgt über das Internet, ohne die Software beim Auftraggeber lokal zu installieren oder zu verwalten.

Incidents, Problems, Changes und Service Requests werden entsprechend der jeweiligen Betriebsverantwortung im Rahmen der vereinbarten IT-Service-Management-Prozesse bearbeitet.

1.3 Begriffsdefinition und Abkürzungsverzeichnis

Begriff, Abkürzung	Beschreibung
Auftraggeber (AG)	Der Auftraggeber ist in dieser Vergabe die Kaufmännische Krankenkasse – KKH. Sie stellt die Vertragspartei dar, die einem anderen im Rahmen dieser Vergabe einen Auftrag zur entgeltlichen Erbringung von Leistungen überträgt.
Auftragnehmer (AN)	Der Auftragnehmer ist der Vertragspartner, der sich zur Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen gegenüber dem Auftraggeber verpflichtet hat.
Anbieter / Bieter	Unter einem Anbieter oder Bieter versteht man ein Unternehmen, das im Rahmen dieses Vergabeverfahren ein Angebot abgibt. Hat der Bieter den Zuschlag durch die KKH erhalten, wird er als Auftragnehmer (AN) bezeichnet.

Begriff, Abkürzung	Beschreibung
API	Application Programming Interface
Arbeitstage	Unter Arbeitstage werden die Tage Montag bis Freitag verstanden. Ausnahmen bilden bundeseinheitliche Feiertage sowie der 24.12. und 31.12., es sei denn, diese fallen auf einen Samstag oder Sonntag.
Bearbeitungszeit	Unter Bearbeitungszeit wird die Zeit verstanden, in der eine Anfrage aktiv bearbeitet und umgesetzt wird.
Betriebsmodell - Software as a Service (SaaS)	Die Bereitstellung und der Betrieb von Anwendungen erfolgen durch einen externen Provider als Service. Die Nutzer greifen auf die Anwendungen über das Internet zu, ohne diese lokal installieren oder verwalten zu müssen.
Betriebsphase	Unmittelbar nach Zuschlagserteilung oder nach Fertigstellung (Abnahme) einer (Teil)Leistung geht diese (Teil)Leistung in die Betriebsphase über. In dieser Phase müssen die von der KKH in der Leistungsbeschreibung dargestellten Betriebsaufgaben und - Verantwortlichkeiten (z.B. Wartung und Service sowie Betriebsunterstützungsdienstleistungen) in der geforderten Art, Umfang sowie Qualität vom Dienstleister/Provider (= AN) übernommen werden.
Betriebszeit	Unter der Betriebszeit versteht man den Zeitraum, in dem ein technisches System oder ein technischer Service mit einem definierten Funktionsumfang für die Datenverarbeitung ohne Unterbrechung zur Verfügung steht.
Anwender	Eine Person, die einen IT-Service im Rahmen ihrer täglichen Aufgaben einsetzt. Anwender unterscheiden sich von Kunden, da manche Kunden die IT-Services nicht direkt nutzen.
Fertigmeldung	Der AN muss unmittelbar nach Beendigung einer Entstörung oder dem Abschluss von Arbeiten den AG unaufgefordert schriftlich über den abgestimmten Kommunikationsweg informieren.
Hauptverwaltung (HV)	Hauptverwaltung der KKH ist der größte Einzelstandort der KKH und umfasst eine Vielzahl von Organisationseinheiten mit Back-Office-Charakter. Über die HV werden zentral IT und Dienstleistungen für die Mitarbeitenden und Standorte bereitgestellt.
IT-Infrastruktur	Die Gesamtheit aller Komponenten des aktiven und passiven Netzwerks sowie der gesondert abgesicherten EDV-Stromversorgung.
IT-Service	Die Leistungen der IT, die einem Kunden bereitgestellt werden, sind Services. Ein IT-Service wird durch eine Kombination von Informationstechnologie, Menschen und Prozessen gebildet. Ein kundenorientierter IT-Service unterstützt direkt die Geschäftsprozesse eines oder mehrerer Kunden und seine Service-Level-Ziele sollten in einem Service-Level-Agreement (SLA) definiert werden.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library

Begriff, Abkürzung	Beschreibung
ITSM	IT-Service-Management (ITSM) bezeichnet die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die erforderlich sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen (GP) durch die IT-Organisation zu gewährleisten.
PT / PS	Der Personentag (PT) entspricht 8 (Personen)Stunden (PS). Ein Personentag bzw. eine Person(en)Stunde entspricht einer reinen Arbeitszeit (60 Zeitminuten) ohne Pausen.
Regelarbeitszeiten / Regelgeschäftszeiten der KKH	Die Arbeits-/Geschäftszeiten bei der KKH sind in der Regel Montag bis Freitag von 7:00 bis 19:00 Uhr. Die Zeiten können je nach Kundenbedürfnissen angepasst werden. Der Samstag zählt derzeit nicht zu den Regelarbeitszeiten der KKH. Sonn- und Feiertage sowie der 24.12. und der 31.12. fallen nicht unter die Regelarbeits- bzw. -Geschäftszeiten.
RZ (Regionalzentrum)	Ein Regionalzentrum (RZ) bezeichnet bei der KKH eine Organisationseinheit ohne Präsenzkundenbetreuung, die qualifizierten Kundenservice durch Bedienung von Dienstkanälen anbietet. Die KKH verfügt über 8 RZ-Standorte.
Schlüsselrolle	Eine Schlüsselrolle ist von entscheidender Bedeutung im Rahmen der IT-Service-Management-Prozesse. Diese Rollen müssen immer besetzt sein.
Service- & Wartungsfenster	Systemrelevante Arbeiten, also Tätigkeiten, die den produktiven Betrieb der KKH beeinträchtigen können, dürfen nur außerhalb der Regelarbeitszeiten oder in Abstimmung mit dem AG durchgeführt werden. Wartungsarbeiten müssen mit einem Vorlauf von 7 Arbeitstagen angekündigt werden.
Servicezeit	Die Servicezeit ist der Zeitraum innerhalb der Betriebszeit, in dem der vereinbarte Service uneingeschränkt zur Verfügung stehen muss.
SLA	Service-Level-Agreement (SLA) definiert die Vereinbarung zwischen der KKH und dem AN (Dienstleister) bezüglich der erbrachten wiederkehrenden Dienstleistungen. Hierin werden u.a. Leistungsumfang, Reaktionszeit, Wiederherstellungszeit und Bearbeitungsgeschwindigkeit festgelegt.
SPOC	Single Point of Contact
Standard-Service-Request	Ein Standard-Service-Request ist eine formale, routinemäßige Anfrage, die einem vordefinierten Prozess folgt und sich wiederholt.
Verfügbarkeit	Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil der Zeit innerhalb eines Berichtszeitraums, die ein System oder eine Komponente in Betrieb ist und ihre vorgesehene Funktion erfüllt.
Wartungszeit	Die Wartungszeit bezeichnet den Zeitraum, in dem effektive Wartungsarbeiten an einem IT-System durchgeführt werden und bestimmte oder alle Funktionen nicht verfügbar sind. Wartungszeiten müssen sorgfältig geplant werden, um die Auswirkungen auf die Verfügbarkeit des Systems zu minimieren.

2 IT-Service Management

Die Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im IT-Service Management ist entscheidend für den Erfolg der bereitgestellten IT-Services. Dabei liegt der Fokus auf klarer und transparenter Kommunikation, einer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Arbeitsweise sowie der kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungen.

Diese Kooperation muss sicherstellen, dass die IT-Services die Erwartungen der internen und externen Kunden des AG erfüllen und einen nachhaltigen Mehrwert für die Organisation bieten.

2.1 Kollaboration

Zur Planung, Projektierung und Durchführung der im Rahmen dieser Vergabe anstehenden Arbeiten und Aufgabe muss der AN die unterschiedlichen Rollen und Funktionen anforderungsgerecht besetzen. Im Nachfolgenden werden die durch den AN zu besetzenden Rollen dargestellt und durch konkrete Aufgaben und Verantwortungen beschrieben.

Der AN muss alle in der nachfolgenden Tabelle aufgelisteten Schlüsselrollen in qualifizierter Form (zur Erfüllung der dargestellten Aufgaben) und Verfügbarkeit für die gesamte Vertragsdauer (innerhalb der Servicezeit) besetzen, so dass eine effiziente und kooperative Zusammenarbeit zwischen AN und AG im Umfeld IT-Service Management gewährleistet ist.

Bei unvorhergesehenen Störungen muss der AN sicherstellen, dass die definierten Rolleninhaber selbst oder ggf. qualifizierte Vertretungen auch außerhalb der vertraglich definierten Verfügbarkeitszeiten erreichbar sind, z.B. in Form einer Rufbereitschaft. Dies stellt eine inkludierte Leistung dar.

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Projektleiter / Rolloutmanager	ja	Der Projektleiter verantwortet die Planung, Steuerung und Umsetzung des Projekts. Er sorgt für die Einhaltung von Zeit, Budget und Qualität und ist zentraler Ansprechpartner für alle Projektbeteiligten. Der Rolloutmanager plant und koordiniert die Einführung von Produkten oder Services. Er stellt sicher, dass der Rollout reibungslos und termingerecht verläuft und alle Ressourcen effizient eingesetzt werden.	Gesamtverantwortung für die Transition / Rollout, Eskalationsführung und Organisation des Teams

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Service Delivery Manager	ja	Der Service Delivery Manager fungiert als SPOC für alle relevanten Betriebsthemen und gewährleistet, dass verbindliche Rahmenbedingungen für die operativen Prozesse vorhanden sind und eingehalten werden. Er sorgt für die kontinuierliche Verbesserung der ITSM-Prozesse und Services. Er trägt die Verantwortung für das vertragskonforme Erbringen der Services (Delivery) gemäß den vereinbarten quantitativen sowie qualitativen Vereinbarungen.	• Abschluss sowie Verwaltung von (IT-) Servicevereinbarungen • Überwachung und Reporting des vereinbarten Servicelevels • Durchführung regelmäßiger Reviews mit dem AG zur Bewertung der Dienstleistungserbringung • Planung, Berechnung und Monitoring der Serviceverfügbarkeit • Fungiert als Schnittstelle zum AG und koordiniert interne Abläufe des ANs • Zentraler Ansprechpartner (SPOC) für alle relevanten Betriebsthemen • End-2-End Verantwortung für das vertragskonforme Erbringen der Services (Delivery) gemäß den vereinbarten quantitativen und qualitativen Vorgaben • Beratung bei der Entwicklung und Einführung neuer Services • Kontinuierliche Verbesserung der Reife und der inhaltlichen Gestaltung der Services und des Service Level Management Prozesses • Teilnahme an Gremien • Bearbeitung von Eskalation und Beschwerden
IT Operations Manager	ja	Der IT Operations Manager trägt die gesamtheitliche Verantwortung für alle Aktivitäten im Bereich Service Operation beim AN. Die Rolle ist weisungsbefugt und steuert die Betriebsteams. Er arbeitet eng mit dem Service Delivery Manager zusammen, der die Schnittstelle zum AG darstellt.	• Definition der Regeln für die Standardaufgaben des IT-Betriebes (Standard Operating Procedures) • Sicherstellung, dass alle operativen Routineaufgaben zeitgerecht und zuverlässig ausgeführt werden.

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Service Level Manager	nein	Der Service Level Manager ist verantwortlich für die Service-Level-Vereinbarungen und gewährleistet, dass diese erfüllt werden. In dieser Funktion sorgt er dafür, dass alle IT-Service-Management-Prozesse und Vereinbarungen auf Betriebsebene optimal ausgerichtet sind, um die Ziele der vereinbarten Service Levels zu erreichen. Der Service Level Manager überwacht kontinuierlich die Service Levels.	• Stellt sicher, dass die vom AG vorgegebene Service Level Management Policy eingehalten wird • Verantwortet den Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung des Service Level Management beim AN • Koordiniert in Abstimmung mit dem Service Delivery Manager mit dem Auftraggeber (AG) Änderungen und/oder Unterbrechungen in der Servicebereitstellung • Sorgt dafür, dass die vereinbarten Service Levels und Praktiken umgesetzt werden • Informiert bei drohender SLA-Verletzung • Überwacht die Einhaltung der SLA
Service Request Manager	nein	Der Service Request Manager ist verantwortlich für den gesamten Service Request-Prozess sowie dessen Effektivität und Effizienz. Übernimmt das Berichtswesen und trägt die Verantwortung für die kontinuierliche Verbesserung des Prozesses. Er ist die erste Eskalationsstufe für Service Requests, die nicht innerhalb der vereinbarten Service-Level gelöst werden können. Das Service Request Management bearbeitet alle Benutzeranfragen im Zusammenhang mit bestehenden Services und überwacht den Prozess.	• Pflegen und Überwachen des Ticket-Lifecycles • Bearbeitung von Eskalation und Beschwerden zu prozessualen Fragestellungen • Durchführung kontinuierlicher Verbesserungsmaßnahmen im Service Request Management • Überwachung des richtigen ressourcengerechten Einsatzes bei der Service Request Bearbeitung • Regelmäßige Berichterstattung an den AG • Überwachung des Service Request Management Prozesses hinsichtlich der SLA-Einhaltung • Einleitung von Maßnahmen bei SLA-Verletzungen
Availability Manager	nein	Der Availability Manager definiert, analysiert, plant, misst und optimiert alle Faktoren, die für die Verfügbarkeit der gegenüber dem AG erbrachten IT-Services entscheidend sind. Er trägt die Verantwortung dafür, dass die gesamte IT-Infrastruktur (Systemumgebung) sowie alle Prozesse, Werkzeuge, Rollen und weitere Ressourcen geeignet sind, um die vereinbarten Verfügbarkeitsziele zu erreichen.	• Service-Verfügbarkeit planen und berechnen • Service-Verfügbarkeit überwachen • Aktualität der Service-CIs sicherstellen • Verbesserungs- und Optimierungsmaßnahmen initiieren

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
IT-Service Continuity Manager	nein	Der IT-Service Continuity Manager ist verantwortlich für das Management von Risiken, die erhebliche Auswirkungen auf die IT-Services haben können. Dazu gehören unter anderem das Ergreifen von Vorkehrungen für Risiken, Überprüfen, Pflegen und Optimieren des Kontinuitätsplans sowie das Einleiten von Maßnahmen zur Risikoreduzierung in katastrophalen Fällen, um diese auf ein akzeptables Niveau zu senken. Diese Rolle sorgt dafür, dass die in den Service Levels vereinbarten Minimalanforderungen auch bei ungeplanten Notfällen beim AN immer bereitgestellt werden können.	• Vorkehrungen treffen für Risiken, die gravierende Auswirkungen auf die IT-Services haben • Durchführen von Überprüfungen nach der Wiederaufnahme von Service-Unterbrechungen • Überprüfen, Pflegen und Optimieren des Kontinuitätsplans in Abstimmung mit dem AG • Einleiten von Maßnahmen zur Risikoreduzierung in katastrophalen Fällen, um diese auf ein akzeptables Niveau zu senken • Erstellen und Testen von Katastrophen-/Wiederherstellungsplänen sowie gezielten Wiederherstellungsmaßnahmen für IT-Services in Notfällen • Ausführen, Testen und Überprüfen des Geschäftskontinuitätsplans (BCP) und Katastrophenschutzplans (DRP) • Managen von Backup-Vorkehrungen • Strukturierte Dokumentation der Testergebnisse und Weitergabe an den AG bei Aufforderung
Problem Manager	nein	Der Problem Manager ist verantwortlich für die effiziente Durchführung des Problem-Management-Prozesses und führt das entsprechende Berichtswesen durch. Der Problem Manager fungiert als erste Eskalationsstufe für Problems, falls diese nicht innerhalb der vereinbarten Service Levels gelöst werden können.	• Prozessverantwortlicher für das Problem Management, sorgt für die kontinuierliche Verbesserung des Prozesses • Präventives/Proaktives und Reaktives Problem Management • Bereitstellung eines Workarounds • Generieren von Change Requests (RFC) aus einem Problem • Überwachung/Durchführung des Problem Management Prozesses (SLA-Einhaltung / Kategorisierung und Priorisierung) • Eskalation und Kommunikation bei SLA-Verletzung

Rolle	Schlüsselrolle	Beschreibung	Kernaufgaben
Change Manager	nein	Der Change Manager autorisiert und dokumentiert sämtliche Änderungen an der IT-Systemumgebung, um negative Auswirkungen auf den laufenden Betrieb zu minimieren. Er nimmt Change Requests des AG entgegen und sorgt dafür, dass diese gemäß dem vereinbarten Change-Management Prozess bearbeitet werden. Bei Changes, die den AG betreffen informiert er den AG und stellt einen Request for Change (RFC) beim AG.	• Change-Anforderungen dokumentieren • Change-Anforderungen prüfen, validieren und in CABs vorstellen • Plan zur Durchführung von Changes erstellen • Changes durchführen

2.2 Service Organisation

Dieses Kapitel beschreibt die organisatorischen Strukturen und die Prozesse, die für die Erbringung von IT-Services und den Support des AN im Rahmen der vereinbarten Servicelevels erforderlich sind. Es regelt die Servicezeiten, die verschiedenen Support-Stufen sowie die Ticketbearbeitung und -dokumentation, um eine effiziente und qualifizierte Bearbeitung von Störungen, Problemen und Anfragen sicherzustellen. Dabei werden die Zuständigkeiten und Abläufe in der Bearbeitung von Serviceanfragen sowie die Kommunikation mit dem AG klar definiert.

2.2.1 Servicezeiten

Der Webshop steht 24/7 zur Verfügung. Die Servicezeiten auf Seite des AN sind Montag bis Freitag, 07:00 - 18:00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen und an vorher abgestimmten Change-Tagen.

Innerhalb der Servicezeit ist der Service Desk des AN zur Annahme und Bearbeitung von Serviceanfragen erreichbar. Der AN stellt während der Servicezeit qualifiziertes Personal zur Verfügung, das sowohl für die Störungsannahme und -behebung als auch für fachlichen Unterstützung sorgt.

2.2.2 Stufe 1 / 1st-Level-Support: Ticketerfassung beim AN

Die Störung oder das Problem wird im Ticketsystem des AN erfasst und eine erste einfache Störungs-/Problemvorklärung durch den 1st-Level-Support des AN vorgenommen.

Die gesamte Kommunikation (Wort u. Schrift) erfolgt ausschließlich auf Deutsch, mindestens Niveaustufe B2 (*Eigenständige Sprachanwendung* gem. dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen).

Die Kategorisierung und Priorisierung des Tickets erfolgen durch den AG. Abhängig von Art, Umfang und Verfügbarkeit wird das Ticket entweder an den internen 2nd- oder 3rd-Level-Support des ANs weitergeleitet. Eine Re-Priorisierung ist nur mit ausdrücklicher Zustimmung des AG zulässig.

2.2.3 Stufe 2: Ticketabschluss durch den AN-

Sobald die Arbeiten zur Störungs-/Problembehebung abgeschlossen sind, muss der AN den neuen Status an den AG in Textform per Mail elektronisch übermitteln.

Jede gelöste Störung darf nur mit positiver Rückmeldung des AG innerhalb von 5 Arbeitstagen geschlossen werden. Vor der Schließung muss der AG mindestens einmal kontaktiert worden sein, um eine Rückmeldung einzuholen. Nach Ablauf von 5 Arbeitstagen kann eine gelöste Störung auch ohne Rückmeldung geschlossen werden.

Der AN muss jede Störungsmeldung so lange aktiv halten, bis

- Eine qualifizierte Rück- oder Abschlussmeldung der Störung-/Problembearbeitung vorliegt und dokumentiert ist.
- Der Melder/AG in Form einer qualifizierten Rück- oder Abschlussmeldung informiert wurde.
- Der Betrieb des ursprünglich betroffenen Produkts bzw. Dienstleistung mindestens 24 Stunden nach der Behebung der Störung ohne Fehler oder Auffälligkeiten verläuft.
- Der Melder/AG die Freigabe zum Abschluss des Tickets erteilt hat.

Für die Einhaltung des vereinbarten SLA ist der Zeitpunkt der Übermittlung einer qualifizierten Abschlussmeldung vom AN an den AG über den vereinbarten Kommunikationsweg maßgeblich.

Der Inhalt von Status-, Rück- oder Abschlussmeldungen muss so formuliert sein, dass er für einen Endanwender mit IT-Grundkenntnissen (1stLevel-Niveau) verständlich und nachvollziehbar ist.

2.3 Eskalationsstufen und Kommunikationswege

Eskalationen treten insbesondere auf,

- wenn vereinbarte Service-Level-Agreements (SLA) nicht eingehalten wurden oder deren Nichteinhaltung absehbar ist,
- wenn die Leistung nicht wie vereinbart erbracht wurde oder eine Schlecht- oder Fehlleistung absehbar ist,
- bei Uneinigkeiten (fachlicher oder menschlicher Art), die auf Arbeitsebene nicht gelöst werden können,
- wenn für die Leistungserbringung erforderliche Ressourcen nicht rechtzeitig bereitgestellt werden können.

Im Eskalationsfall findet ein dreistufiges Eskalationsmodell Anwendung, das für beide Vertragsparteien definierte Ansprechpartner vorsieht.

Auftraggeber und Auftragnehmer benennen spätestens nach Zuschlagserteilung für jede Eskalationsstufe einen verantwortlichen Ansprechpartner sowie eine Vertretung. Die Angaben müssen mindestens Name, E-Mail-Adresse und eine telefonisch erreichbare Rufnummer aus dem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz enthalten. Hotline oder kostenpflichtige Servicerufnummern (shared-cost) sind unzulässig.

Beide Vertragsparteien stellen sicher, dass die benannten Ansprechpartner während der gesamten Vertragslaufzeit aktuell gehalten werden. Änderungen sind der jeweils anderen Partei unverzüglich mitzuteilen.

Die Parteien arbeiten im Rahmen der Eskalations- und Kommunikationsprozesse eng zusammen, um Probleme, Störungen oder Verzögerungen strukturiert, effizient und zielgerichtet zu bearbeiten und die vereinbarte Servicequalität sowie die Service-Level schnellstmöglich wiederherzustellen.

Die Ansprechpartner der Eskalationsstufen müssen während der Vertragslaufzeit von beiden Vertragsparteien aktuell gehalten werden; die Tabelle dient als Referenzstruktur.

Eskalation	Kaufmännische Krankenkasse	Dienstleister Servicepartner
1. Eskalationsebene	Fachbereichsbeauftragte PKG/MKN Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xxx E-Mail: N.N.@kkh.de	IT-Operations Manager Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: N.N.@AN.de
2. Eskalationsebene	Sachgebietsleitung PKG/MKN Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xxx E-Mail: NN@kkh.de	Service (Delivery) Manager Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: N.N.@AN.de

Eskalation	Kaufmännische Krankenkasse	Dienstleister Servicepartner
3. Eskalationsebene	Abteilungsleitung B07/08 Name, Vorname Tel.: +49 511 2802-xxx E-Mail: N.N.@kkh.de	Leitung Service (Delivery) Management Name, Vorname Tel.: +49 xxx E-Mail: N.N.@AN.de

2.4 Service Meetings

Regelmäßige Service-Review Meetings sind durch den AN zu organisieren unter Teilnahme von Auftragnehmer und Auftraggeber durchzuführen.

Der Auftragnehmer übernimmt hierbei insbesondere folgende Aufgaben:

- Organisation: Frühzeitige Abstimmung von Terminen und Teilnehmern sowie fristgerechte Versand der Einladungen,
- Vorbereitung: Erstellung einer Agenda einschließlich Präsentation und Reporting,
- Durchführung und Dokumentation: Moderation des Meetings sowie Erstellung und Bereitstellung eines Ergebnisprotokolls.

Im Rahmen der Service-Review-Meetings werden, die im zurückliegenden Zeitraum erbrachten Leistungen bewertet sowie Optimierungsmaßnahmen, Änderungen und geplante Weiterentwicklungen abgestimmt.

Die Meetings finden grundsätzlich als Online-Meetings (Audio und Video) statt. Sofern zur Klärung von Sachverhalten erforderlich, sind auf Wunsch des AG ohne zusätzliche Kosten für den Auftraggeber Vor-Ort-Termine beim Auftraggeber durchzuführen. In diesem Fall besteht Präsenzpflcht für den Auftragnehmer.

Nachfolgend ist eine Übersicht der wesentlichen Meetings mit verpflichtender Teilnahme des Auftragnehmers dargestellt. Die Meetings erfolgen bedarfsorientiert, sofern Auftraggeber oder Auftragnehmer dies für erforderlich erachten.

Darüber hinaus können durch Auftraggeber oder Auftragnehmer jederzeit zusätzliche Abstimmungs- oder Eskalationsmeetings einberufen werden, sofern dies zur Sicherstellung der Leistungserbringung oder Servicequalität erforderlich ist.

Gremium	Intervall	Teilnehmer AG	Teilnehmer AN	Inhalt (Mindestanforderung)
Strategie Meeting (Jahresgespräch)	jährlich	• Mitarbeiter KKH (Fachbereiche: ZD, PKG, MKN, ZE, B11/PT AL,SO)	• Zuständige Mitarbeiter des Auftragnehmers • Ggf. Geschäftsführer	• strategische Weiterentwicklung der Partnerschaft und der damit verbundenen Dienstleistungen (Services, SLAs) und des Vertrags

Gremium	Intervall	Teilnehmer AG	Teilnehmer AN	Inhalt (Mindestanforderung)
Abstimmungs-Meetings	monatlich	Mitarbeiter KKH (Fachbereiche: ZD, PKG, MKN, bei Bedarf SO)	Zuständige Mitarbeiter des Auftragnehmers	Regelmäßige Abstimmungen zum laufenden Prozess/Problemen etc.

2.5 Service Level Management

Das Service Level Management (SLM) baut auf den zuvor definierten Rahmenbedingungen auf. Es legt den Inhalt der Vereinbarung fest und definiert die Maßnahmen, die bei Beeinträchtigung der Leistung zu ergreifen sind, einschließlich der möglicher Sanktionen im Fall von Schlecht- oder Fehlleistungen. Für jede erbrachte Leistungen gelten spezifische Service Levels mit unterschiedlichen Service- und Verfügbarkeitsparameter.

Die in den Serviceparametern festgelegten Verfügbarkeiten beziehen sich auf die gesamte Ende-zu-Ende-Verbindung, die den End User bzw. der Anwendung mit dem internen oder externen Ziel verbindet.

Eine Leistung gilt als nicht anforderungsgerecht verfügbar, wenn sie in ihrer Qualität dauerhaft oder wiederholt spürbar beeinträchtigt wird. (d.h. wenn sie nicht den Erwartungen des AG an einen reibungslosen Geschäftsbetrieb entspricht). Entsprechende Schwellwerte werden für diese Beeinträchtigung definiert.

Innerhalb der ersten sechs Monate nach Beginn der Betriebsphase werden die vereinbarten Service Level hinsichtlich ihrer Angemessenheit und Effektivität überprüft. Nach dieser ersten Phase können AN und AG gemeinsam entscheiden, ob Anpassungen erforderlich sind. Kann keine Einigung erzielt werden, bleibt das ursprünglich vereinbarte Service Level Agreement in Kraft.

Das Service Level Management sorgt dafür, dass AG und der AN kontinuierlich daran arbeiten, die vereinbarten Leistungsstandards und -ziele zu erreichen und aufrechtzuerhalten. Durch regelmäßige Kommunikation, Überwachung und Anpassung der Service Levels wird eine hohe Qualität der IT-Dienstleistungen sichergestellt und die Kundenzufriedenheit maximiert.

2.5.1 Service-Level-Definition

SLA ID	Bezeichnung	Beschreibung	Leistungsziel	Erfüllungsquote	Berichtsintervall
SL 1	Incident Benachrichtigungszeit	Die Benachrichtigungszeit bei Incidents bezeichnet die Zeitspanne zwischen der Meldung eines Incidents und der automatischen Empfangsbestätigung durch den AN. Die Erfüllungsquote misst die Einhaltung der SLA-Zeit während der Servicezeit. Formel Erfüllungsquote: (Anzahl der Incidents innerhalb der vereinbarten Benachrichtigungszeit / Gesamtzahl der Incidents) * 100	15 Minuten	95%	Monatlich
SL 2	Incident Reaktionszeit	Zeitspanne zwischen Annahme des Incidents und Beginn der Störungsanalyse beim AN während der Servicezeit	2 Stunden	95%	Monatlich
SL 3	Incident Wiederherstellungszeit	Zeitspanne zwischen Störungsmeldung und vollständiger Wiederverfügbarkeit des Service	24 Stunden	95%	Monatlich

2.6 Wartungsfenster

Der AN ist verantwortlich für die Betriebssicherheit seiner Software und/oder Systeme und muss sicherstellen, dass diese stets auf einem aktuellen (Software-)Stand gehalten werden. Eventuell erforderliche Wartungsarbeiten sind vom AN mit einem Vorlauf von 7 Arbeitstagen beim AG anzukündigen. Die Wartungsarbeiten selbst müssen außerhalb der definierten Regelarbeitszeiten/Regelgeschäftszeiten der KKH durchgeführt werden. Details hierzu sind im Kapitel „Begriffsdefinition“ verbindlich beschrieben und müssen vom AN eingehalten werden.

Das festgelegte Wartungsfenster umfasst:

1. Werktags von 20:00 Uhr bis 06:00 Uhr.
2. Sonn- und bundesweit einheitlichen Feiertage ganztägig.

In Einzelfällen kann die KKH zusätzliche Restriktionen festlegen, die vom AN beachtet werden müssen. Alternativ kann der AN abweichende Zeitfenster beantragen.

Für Wartungsarbeiten, die keine Beeinträchtigung der Performance und keine Nichtverfügbarkeit der Software und/oder Systeme verursachen, können in begründeten Einzelfällen auch abweichende Wartungsfenster vereinbart werden.

Für Wartungsarbeiten, die zur Beeinträchtigung der Performance oder zur Nichtverfügbarkeit führen können, muss der AN stets im Voraus die Zustimmung des AG in Textform einholen.

Die Zeiten innerhalb der genehmigten Wartungsfenster werden nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit des Systems einbezogen.

Fallback

Bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen muss der AN bereits in der Vorplanung potenzielle Herausforderungen berücksichtigen. Sollten es während der Durchführung der Arbeiten zu Problemen kommen, ist der AN verpflichtet, unverzüglich, eigenständig und eigenverantwortlich Lösungen zu erarbeiten.

Die erarbeiteten Lösungen müssen anschließend gemeinsam zwischen AG und AN abgestimmt werden. Erst nach dieser Abstimmung darf eine Entscheidung über die Fortführung der Arbeiten oder einen Rückbau (Fall-Back) getroffen werden, um die Arbeiten entweder fortzusetzen oder abzuschließen. Es darf zu keinem Zeitpunkt ein vollständiger Ausfall der Systeme, Services oder Dienste eintreten.

2.6.1 Availability Management

Der AN ist verantwortlich für das Availability Management, das darauf abzielt, die Verfügbarkeit der IT-Services und Systeme zu optimieren und sicherzustellen, dass die vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) eingehalten werden. Die Anforderungen an das Availability Management werden vom AG im Rahmen der Service Levels definiert. Der AN muss in seinem Angebot bzw. in einer Servicebeschreibung darlegen, wie die geforderten Verfügbarkeiten gewährleistet werden.

Der AN ist verpflichtet, folgende Maßnahmen umzusetzen:

- **Kontinuierliche Überwachung:** Die Verfügbarkeit der vereinbarten IT-Services kontinuierlich zu überwachen und sicherzustellen, dass die Service Level eingehalten werden.
- **Analyse und Prävention:** Ursachen von Verfügbarkeitsstörungen zu analysieren und geeignete Maßnahmen zur Prävention und Minimierung von Ausfällen umzusetzen.
- **Dokumentation:** Alle Verfügbarkeitsereignisse, getroffene Maßnahmen und Verbesserungen nachvollziehbar zu dokumentieren.
- **Prozessoptimierung:** Den Availability-Management-Prozess kontinuierlich zu überprüfen und zu optimieren, um eine nachhaltige Servicequalität sicherzustellen.

2.6.2 Release Management

Der AN ist verantwortlich für das Release Management, das die Planung, Koordination und Implementierung von neuen Software-Versionen und Updates sicherstellt. Diese Leistungen sind soweit erforderlich, vom AN als inkludierte Leistung zu erbringen. Die Notwendigkeit von Releases wird in Abstimmung mit dem AG festgestellt.

Bei redundanten Systemen muss der AN sicherstellen, dass diese nach dem Release wieder denselben Stand aufweisen. Die endgültige Entscheidung über die Durchführung von Release-Aktivitäten obliegt dem AG.

Im Rahmen des Release Managements ist der Auftragnehmer verpflichtet, folgende Anforderungen umzusetzen:

- **Sorgfältige Planung und Abstimmung:** Releases sorgfältig zu planen und mit allen beteiligten Stakeholdern abzustimmen, um eine reibungslose Einführung sicherzustellen.
- **Qualitätssicherung:** Sicherzustellen, dass Releases vor der Freigabe umfassend getestet und die Qualität überprüft wird.
- **Dokumentation:** Alle relevanten Schritte und Entscheidungen im Release-Prozess vollständig und nachvollziehbar zu dokumentieren.
- **Informations- und Freigabemanagement:** Alle betroffenen Parteien rechtzeitig über bevorstehende Releases zu informieren und sicherzustellen, dass alle erforderlichen Freigaben vorliegen.
- **Risikomanagement:** Mögliche Risiken zu bewerten und geeignete Rückfall- bzw. Notfallpläne für den Fall von Problemen während des Releases bereitzustellen.
- **Überwachung nach dem Release:** Die Stabilität und Funktionalität der Systeme nach dem Release zu überwachen und bei etwaigen Störungen zeitnah zu reagieren.

2.6.3 IT Service Continuity Management

Das IT Service Continuity Management (ITSCM) befasst sich mit der Sicherstellung der kontinuierlichen Erbringung von IT-Services und der Wiederherstellung kritischer Geschäftsprozesse im Falle schwerwiegender Störungen, Ausfälle oder Notfälle. Der AN ist alleinverantwortlich dafür, ein effektives Service Continuity Management für die IT-Services zu etablieren und aufrechtzuerhalten.

Im Rahmen des IT Service Continuity Managements ist der AN verpflichtet, folgende Anforderungen umzusetzen:

- **Business Impact Analysis (BIA):** Durchführung einer umfassenden Geschäftsauswirkungsanalyse (Business Impact Analysis, BIA), um kritische Geschäftsprozesse sowie deren Abhängigkeiten von IT-Infrastrukturen, Informationen und Anwendungen zu identifizieren und zu priorisieren.

- **Risikomanagement:** Erstellung und regelmäßige Risikoanalysen zur Identifikation und Bewertung potenzieller Bedrohungen und Schwachstellen in der IT-Infrastruktur, Services und Geschäftsprozessen.
- **Risikomindernde Maßnahmen:** Entwicklung und Implementierung geeigneter Maßnahmen wie Redundanz, Backups und Ausfallsicherheit, um Unterbrechungen zu minimieren.
- **Notfall- und Wiederherstellungspläne:** Erstellung umfassender Notfall- und Wiederherstellungspläne, die konkrete Schritte und Verantwortlichkeiten für die Reaktion auf Ereignisse festlegen, die IT-Services und Geschäftsprozesse beeinträchtigen könnten.
- **Tests und Übungen:** Regelmäßige Durchführung von Tests und Übungen der Notfall- und Wiederherstellungspläne, um deren Effektivität zu prüfen und Verbesserungspotenziale zu identifizieren.
- **Dokumentation und Abstimmung:** Dokumentation der BIA, Risikoanalysen, Notfallpläne und Testergebnisse, regelmäßige Abstimmung mit dem AG und Aktualisierung der Unterlagen bei Bedarf.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Sicherstellung einer kontinuierlichen Verbesserung des IT Service Continuity Managements, indem Erkenntnisse aus Tests, Übungen und realen Ereignissen systematisch in die Anpassung von Plänen und Prozessen einfließen.

Ein effektives IT Service Continuity Management gibt dem AG die Sicherheit, dass der AN in der Lage ist, die IT-Services auch in außergewöhnlichen Situationen und Krisen kontinuierlich bereitzustellen und kritische Geschäftsprozesse innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungsziele wiederherzustellen.

2.6.4 Service Request Management

Das Service Request Management hat das Ziel, alle Serviceanfragen effizient zu bearbeiten und abschließend zu erfüllen, um eine hohe Servicequalität und Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

Im Rahmen des Service Request Managements ist der AN verpflichtet, folgende Anforderungen umzusetzen:

- **Erfassung und Dokumentation:** Alle eingehenden Service Requests unverzüglich und vollständig zu erfassen, zu klassifizieren, zu priorisieren und zu bearbeiten.
- **Fachgerechte Bearbeitung:** Sicherstellen, dass Service Requests innerhalb der vereinbarten Reaktions- und Bearbeitungszeiten fachgerecht bearbeitet werden. Kann eine sofortige Lösung nicht bereitgestellt werden, ist die Anfrage unverzüglich an die zuständigen Stellen weiterzuleiten.
- **Information der Anfragenden:** Den Service Request Ersteller zeitnah innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit über den Eingang des Service Requests zu informieren und

innerhalb der vereinbarten Bearbeitungszeit über den Bearbeitungsstatus, etwaige Verzögerungen sowie den Abschluss der Bearbeitung zu unterrichten.

- Kontinuierliche Prozessverbesserung: Den Service Request Management-Prozess kontinuierlich zu überwachen und geeignete Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen, um Effizienz und Qualität sicherzustellen.