

ENTWURFSFASSUNG

Stand 12.06.2026

Hinweis: Die Vergabestelle behält sich vor, während des Vergabeverfahrens, insbesondere aufgrund der Ergebnisse der Verhandlungsgespräche, Änderungen an diesem Vertrag und den übrigen Vergabeunterlagen vorzunehmen.

Service Level Agreement

Anlage zum IDBT-Vertrag

Regensburger Verkehrsverbund GmbH (RVV)

1 Messung der SLAs

Die Service Levels, die vom AN zu erreichen sind, werden anhand der folgenden Parameter gemessen:

- Störung: Reaktionszeit
- Störung: Lösungszeit
- Ausfallzeiten: Gesamte Ausfallzeit in Minuten und als prozentualer Anteil an den Gesamtminuten im betreffenden Monat
- Ausfallzeiten: Ausfallzeiten, die gemäß § 36 Abs. 3 IDBT-Vertrag die Systemverfügbarkeit nicht mindern, in Minuten und als Anteil an den Gesamtminuten im betreffenden Monat
- Ausfallzeiten: Ausfallzeiten, die die Systemverfügbarkeit mindern, in Minuten und als Anteil an den Gesamtminuten im betreffenden Monat

Die Messzeiträume entsprechen jeweils einem Kalendermonat.

1.1 Messung der SLA-Parameter

Die Parteien erkennen an, dass der Zweck der Messung darin besteht, genaue Informationen über die Service Levels (SLA) zu erhalten. Der AN legt dem AG die erreichten Levels in einem monatlichen Bericht vor (der die tatsächlichen Werte und unterstützende Berichte als Anhang enthält). Im Streitfall ist der Eintrag im Ticket-System des AN der relevante Punkt für die Messung der Service Levels.

Die monatlichen SLA-Berichte werden vom AN spätestens am 10. Werktag des neuen Monats an den AG übermittelt.

1.2 Reaktions- und Lösungszeiten für Störungen

Definition "Auftragswert": Der Begriff "Auftragswert" im Sinne dieses SLA entspricht dem wertungsrelevanten Preis gemäß Kalkulationsblatt (vgl. § 18 Abs. (3) und § 16 Abs. (1) Nr. 5 IDBT-Vertrag) d. h. den gesamten Projektkosten einschließlich Einrichtungs- und Betriebskosten, ohne Abzüge für Vertragsstrafen oder sonstige Minderungen. Die abweichende Bemessungsgrundlage "monatliche Transaktionsgebühren" in Abschnitt 2.1 bleibt davon unberührt und ist gesondert definiert (vgl. Abschnitt 2.1).

Reaktions- und Lösungszeiten:

Priorität	Reaktionszeit	Lösungszeit
Blocker	15 Minuten	30 Minuten
Kritisch	30 Minuten	3 Stunden

Major	60 Minuten	3 Werktage
Minor	60 Minuten	5 Werktage

Nicht-Produktivumgebung:

SLAs für eine Nicht-Produktionsumgebung sind nicht vertraglich definiert. Der AN verpflichtet sich, Probleme auf Nicht-Produktionsumgebungen so schnell wie möglich zu beseitigen, mindestens jedoch innerhalb der Lösungszeit der Kategorie Minor (5 Werktage). Störungen in der Nicht-Produktionsumgebung werden nach denselben Kategorien wie in der Produktivumgebung klassifiziert (mindestens Kategorie Minor).

Vertragsstrafen bei Störungen:

Fall	Vertragsstrafe
Keine oder nicht rechtzeitige Behebung einer Störung der Kategorie Blocker	Je angefangener Stunde 0,03% des Auftragswertes, höchstens jedoch 0,15% des Auftragswertes
Keine oder nicht rechtzeitige Behebung einer Störung der Kategorie Kritisch	Je angefangener Stunde 0,03% des Auftragswertes, höchstens jedoch 0,15% des Auftragswertes
Keine oder nicht rechtzeitige Behebung einer Störung der Kategorie Major	Je angefangener Stunde 0,02% des Auftragswertes, höchstens jedoch 0,15% des Auftragswertes
Keine oder nicht rechtzeitige Behebung einer Störung der Kategorie Minor	Je angefangener Stunde 0,01% des Auftragswertes, höchstens jedoch 0,15% des Auftragswertes
Keine Bereitstellung eines Workarounds bei Überschreiten der Zeit für die Störungsbehebung	Die oben genannte Vertragsstrafe wird verdoppelt

1.3 Lösungszeit für Änderungsverlangen des Auftraggebers

Änderungsverlangen des Auftraggebers werden nach bestem Bemühen, spätestens jedoch innerhalb von 5 Werktagen gelöst. Wenn die Anfrage vom AG als dringend eingestuft oder über die Option "Eskalieren" im Help Desk ausgelöst wird, wird sie unverzüglich gelöst.

1.4 Vorab-Meldung von Wartungszyklen

Der AN ist verpflichtet, dem AG vor Beginn des Betriebs (spätestens 4 Wochen vor Aufnahme des Produktivbetriebs) einen schriftlichen Wartungsplan vorzulegen, der die folgenden Angaben enthält:

- Geplante regelmäßige Wartungsfenster (z. B. wöchentlich/monatlich) mit Angabe von Wochentag, Uhrzeit und voraussichtlicher Dauer
- Voraussichtliche Systemkomponenten, die von der Wartung betroffen sind
- Maximale Gesamtdauer der planbaren Wartungsfenster pro Monat
- Verfahren zur Ankündigung außerplanmäßiger Wartungsarbeiten (mindestens 24 Stunden Vorlauf per E-Mail, außer bei Notfall-Patches gem. § 32 Abs. (5) IDBT-Vertrag)

Nur vorab gemeldete und vom AG in Textform akzeptierte Wartungszeiten gelten als "abgestimmte Wartungszeiten" im Sinne des § 36 Abs. (3) Nr. 1 IDBT-Vertrag. Nachträgliche Anpassungen des Wartungsplans bedürfen der Zustimmung des AG in Textform mit mindestens 2 Wochen Vorlauf.

Der AN legt nachfolgend seine bekannten Standard-Wartungszyklen dar:

Komponente	Wartungstyp	Wochentag / Intervall	Uhrzeit	Dauer (max.)
[vom AN auszufüllen]	[vom AN auszufüllen]	[vom AN auszufüllen]	[vom AN auszufüllen]	[vom AN auszufüllen]
...

2 Vom AG geforderte Systemverfügbarkeiten

Service	Garantierte monatliche Verfügbarkeit
Kernlösung	99,5 %
Kundenportal	99,5 %
Transport System – Transportmodul	99,5 %
Transport System – Transportportal	99,5 %
Terminal-Management System (TMS) – TMS APP	99,5 %
Terminal-Management System (TMS) – TMS WEB	99,5 %
Tokenization Gateway – Tokenization API	99,8 %
Tokenization Gateway – Tokenization Web	99,5 %
POS Terminal (nur Fernwartung/-reparatur) – Terminal (N.N.)	99,5 %

2.1 Vertragsstrafen bei Unterschreitung der Systemverfügbarkeit

Definition "Monatliche Transaktionsgebühren": Der Begriff "monatliche Transaktionsgebühren" bezeichnet die in dem jeweiligen Kalendermonat gemäß § 21 Abs. (6) IDBT-Vertrag fälligen laufenden Betriebskosten (Positionen 69–90 des Leistungsverzeichnisses, 1/4 der jeweiligen Jahresvergütung). Einmalige Einrichtungskosten sind nicht enthalten.

Falls die Verfügbarkeit des Services die garantierte monatliche Verfügbarkeit unterschreitet, greifen die folgenden Vertragsstrafen:

Gruppe A – Kernkomponenten:

Betroffene Komponenten: Kernlösung, Transportmodul, Transportportal, Terminal-Management System APP, Terminal-Management System WEB, Terminal (N.N.)

20% der monatlichen Transaktionsgebühren, mindestens jedoch 600 Euro für jede negative Abweichung von 0,5 Prozentpunkten der garantierten monatlichen Verfügbarkeit

Berechnungsbeispiel Gruppe A:

Parameter	Beschreibung	Werte & Berechnung	Beispiel
Garantierte monatl. Verfügbarkeit	Garantierte monatliche Verfügbarkeit in %	99,5 %	99,5 %
Monatliche Gesamtminuten	24 Std. × 60 Min. × 30,437 Tage	43.830 Minuten	43.830 Minuten
Monatliche Störungen in Minuten	Gesamtminuten Störungen pro Monat	Eingabewert	403 Minuten
Erreichte monatl. Verfügbarkeit	(Gesamtmin. – Störungsmin.) / Gesamtmin. (aufrunden auf 1 Stelle)	Formel	99,1 %
Basis-Vertragsstrafe [€]	Strafe pro 0,5 Prozentpunkte Nichtverfügbarkeit	Wert in Euro	600 €
Nicht erreichte Verfügbarkeit	$99,5 \% - 99,1 \% = 0,4 \text{ Pp} \rightarrow \text{aufgerundet} = 0,5 \text{ Pp} = 1 \times$	Berechnung	$0,5 \text{ Pp} \times 1 \times$
Vertragsstrafe	Basis-Strafe × Anzahl 0,5-Pp-Schritte	$600 \text{ €} \times 1 \times$	600 €

Gruppe B – Kundenportal-Komponenten:

Betroffene Komponenten: Tokenization API, Tokenization Web, Kundenportal, Senden der Transaktionsdaten an ERP-System

10% der monatlichen Transaktionsgebühren, mindestens jedoch 300 Euro für jede negative Abweichung von 0,5 Prozentpunkten der garantierten monatlichen Verfügbarkeit

Berechnungsbeispiel Gruppe B:

Parameter	Beschreibung	Werte & Berechnung	Beispiel
Garantierte monatl. Verfügbarkeit	Garantierte monatliche Verfügbarkeit in %	99,8 %	99,8 %
Monatliche Gesamtminuten	24 Std. × 60 Min. × 30,437 Tage	43.830 Minuten	43.830 Minuten
Monatliche Störungen in Minuten	Gesamtminuten Störungen pro Monat	Eingabewert	403 Minuten
Erreichte monatl. Verfügbarkeit	(Gesamtmin. – Störungsmin.) / Gesamtmin. (aufrunden auf 1 Stelle)	Formel	99,1 %
Basis-Vertragsstrafe [€]	Strafe pro 0,5 Prozentpunkte Nichtverfügbarkeit	Wert in Euro	300 €
Nicht erreichte Verfügbarkeit	$99,8 \% - 99,1 \% = 0,7 \text{ Pp} \rightarrow$ aufgerundet = 1,0 Pp = 2 ×	Berechnung	1,0 Pp × 2 ×
Vertragsstrafe	Basis-Strafe × Anzahl 0,5-Pp-Schritte	$300 \text{ €} \times 2 \times$	600 €