DEUTSCHE BUNDESBANK
EUROSYSTEM

Service Level Agreement

Los 1: Medienbeobachtung und -analyse

Die Deutsche Bundesbank (Bundesbank) und der Auftragnehmer vereinbaren ein Service Level Agreement (SLA). Bei Nichterfüllung des SLA durch den Auftragnehmer werden die nachfolgenden Vertragsstrafen fällig. Der Auftragnehmer bezahlt die Vertragsstrafen in Form einer Gutschrift auf die jeweilige Monatsrechnung. Bei fortgesetzten Verstößen kann die Bundesbank unter den unten jeweils genannten Voraussetzungen schriftliche Mängelrügen aussprechen.

Soweit nachfolgend auf Monate, Quartale, Halbjahre oder Jahre Bezug genommen wird, sind jeweils die entsprechenden Kalenderzeiträume gemeint.

Verletzt der Auftragnehmer durch dieselbe Handlung oder dasselbe Ereignis gleichzeitig mehrere Service Level (SLA), kann der Auftraggeber wegen dieses Sachverhalts jeweils nur eine einzige Vertragsstrafe geltend machen.

Die Gesamtsumme von Vertragsstrafen in einem Jahr ist auf maximal 5,0 % der für das jeweilige Jahr vereinbarten Netto-Jahresvergütung begrenzt.

1 Portalerreichbarkeit

Der Auftragnehmer gewährleistet für das Portal eine monatliche Verfügbarkeit von mindestens 99,0 % während der Kernzeiten. Die Kernzeiten (Kernbetriebszeiten) sind gemäß Leistungsbeschreibung:

- Montag – Freitag: 06:00 - 18:00 Uhr
- Samstag/Sonntag/Feiertage in Hessen: 08:00 - 18:00 Uhr

Maßgeblich ist der jeweilige Kalendermonat.

Im Folgenden werden Störungsklassen, die zugehörigen Reaktions- Wiederherstellungszeiten und Regelungen zu den Wartungsarbeiten erläutert.

1.1 Fehlerklassen

Fehlerklasse 1 (kritisch)	Betriebsverhindernde Störung – Die Nutzung des Portals oder wesentlicher Funktionen ist für alle Nutzer unmöglich. Kritisch sind auch Vorfälle mit erheblichem Sicherheits- oder Datenschutzrisiko.

	Beispiele: Ausfall oder Nichterreichbarkeit des Portals, Nutzung des Portals nicht möglich, Erstellung oder Versand von Medienspiegeln oder Alerts nicht möglich, Administrator-Zugänge kompromittiert, unbefugter Zugang zum System oder Zugriff auf Nutzerdaten.
Fehlerklasse 2 (hoch)	Betriebsbehindernde Störung – Die Nutzung ist erheblich eingeschränkt, eine Umgehungslösung ist aus Zeit- oder Aufwandsgründen nicht möglich. Beispiele: Wichtige Teilfunktionen oder Subsites (z.B. Suchfunktion, Upload, Email-Versand, Analytics) sind nicht verfügbar oder stark eingeschränkt, Quellengruppen fallen aus, Benachrichtigungen, Alerts und Newsletter werden nicht zuverlässig versendet, APIs ausgefallen.
Fehlerklasse 3 (mittel/niedrig)	Betriebsbeeinträchtigende oder sonstige Störung – Die Nutzung ist eingeschränkt, eine Umgehungslösung ist möglich, oder es liegt eine geringfügige Beeinträchtigung ohne wesentliche Auswirkungen auf die Nutzung vor. Beispiele*:* Einzelne Nutzer oder Funktionen sind betroffen, kleinere Fehler in der Darstellung oder Bedienung, kosmetische Fehler, Rechtschreibfehler, Layoutprobleme.

1.2 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Fehlerklasse	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
1 (kritisch)	< 30 Minuten	< 6 Stunden
2 (hoch)	< 2 Stunden	< 12 Stunden
3 (mittel/niedrig)	< 1 Werktag	< 5 Werktage

Das Portal gilt als verfügbar, wenn keine betriebsverhindernde und betriebsbehindernde Störungen gem. Fehlerklassen 1 und 2 vorliegen. Nichtverfügbarkeit liegt ab dem Zeitpunkt vor, zu dem das Portal Störungen der Fehlerklassen 1 oder 2 aufweist und dies durch die Bundesbank oder durch Monitoring-Systeme des Auftragnehmers festgestellt wird.

Die Meldung von Störungen erfolgt durch die Bundesbank in Textform (z.B. E-Mail). Die Einhaltung der Reaktions- und Wiederherstellungszeiten ist Bestandteil des SLA und wird bei der Bewertung der Servicequalität berücksichtigt. Bei Überschreitung der Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, kann die Bundesbank eine Gutschrift i.H.v. 500,00 € auf die jeweilige Monatsrechnung verlangen.

1.3 Wartungsarbeiten

Ankündigung und Durchführung

- Wartungsarbeiten, Updates oder geplante Einschränkungen innerhalb der Kernzeiten sind der Bundesbank mindestens sieben Kalendertage vorab in Textform anzukündigen.
- Während der Kernzeiten durchgeführte Wartungsarbeiten, Updates oder geplante Einschränkungen gelten als Nichtverfügbarkeit, sofern die Bundesbank ihnen nicht zuvor in Textform zugestimmt hat.
- Die Bundesbank darf ihre Zustimmung zu Wartungsarbeiten, Updates oder geplanten Einschränkungen nicht unbillig verweigern.

Zeitfenster für Wartungsarbeiten

- Wartungsarbeiten sollen grundsätzlich außerhalb der oben definierten Kernzeiten erfolgen.
- Notfallwartungen, die zur Abwehr erheblicher Gefahren für die Sicherheit oder Stabilität des Systems erforderlich sind, dürfen auch ohne Vorankündigung durchgeführt werden. Die Bundesbank ist in diesem Fall unverzüglich in Textform zu informieren.

Dokumentation

- Alle Wartungsarbeiten sind zu dokumentieren und der Bundesbank auf Anforderung zur Verfügung zu stellen.
- Die Dokumentation muss mindestens enthalten: Datum, Uhrzeit, Dauer, Art der Wartung, betroffene Systeme/Funktionen, ggf. aufgetretene Störungen und deren Behebung.

2 Medienspiegel

Grundlage sind Leistungsbeschreibung („B01 EVB-IT Cloudvertrag Leistungsbeschreibung Los 1“) und Redaktionshandbuch („B03 Anlage EVB-IT Cloudvertrag LB Los 1 Redaktionshandbuch“).

2.1 Lieferzeiten

- **Stufe 1:** Sollte öfter als zwei Mal in einem Monat ein Medienspiegel eine Verzögerung von mehr als 15 Minuten gegenüber den in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Lieferzeiten aufweisen, kann die Bundesbank eine Gutschrift i.H.v. 300,00 € auf die jeweilige Monatsrechnung verlangen. Als Verzögerung gilt auch, wenn nur die E-Mail-Variante (HTML-Newsletter, vgl Leistungsbeschreibung, Punkt 3.2) verspätet bereitgestellt wird.
- **Stufe 2:** Sollte öfter als fünf Mal in einem Monat ein Medienspiegel eine Verzögerung von mehr als 15 Minuten gegenüber den in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Lieferzeiten aufweisen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.

2.2 Qualität

- **Stufe 1:** Sollte die Qualität der Medienspiegel öfter als zwei Mal in einem Kalendermonat nicht den zwischen den Parteien in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Anforderungen entsprechen (Qualitätsmangel), kann die Bundesbank eine Gutschrift i.H.v. 500,00 € verlangen.

- **Stufe 2:** Sollte ein Qualitätsmangel öfter als drei Mal in einem Halbjahr vorkommen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.
- **Beispiele für Qualitätsmängel** (nicht abschließende Aufzählung):
  - Es fehlen wesentliche Beiträge aus dem Medienset im Medienspiegel,
  - Einordnung in Kategorien grob oder wiederholt misslungen,
  - mehrere irrelevante Beiträge im Medienspiegel,
  - fehlende oder misslungene Abstracts.

3 Medienbeobachtung

Grundlagen sind Leistungsbeschreibung („B01 EVB-IT Cloudvertrag Leistungsbeschreibung Los 1“, Punkt 4) und Redaktionshandbuch („B03 Anlage EVB-IT Cloudvertrag LB Los 1 Redaktionshandbuch“).

- **Stufe 1**: Sollte die Qualität der laufenden Medienbeobachtung öfter als zwei Mal in einem Kalendermonat nicht den zwischen den Parteien in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Anforderungen entsprechen (Qualitätsmangel), kann die Bundesbank eine Gutschrift i.H.v. 500,00 € verlangen.
- **Stufe 2:** Sollte ein Qualitätsmangel öfter als drei Mal in einem Halbjahr vorkommen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.
- **Beispiele für Qualitätsmängel** (nicht abschließende Aufzählung):
  - Fehlende Quellenabdeckung oder fortwährendes unsauberes Suchprofil-Management, d.h. vereinbarte Suchprofile werden nicht oder falsch implementiert oder gepflegt,
  - instabile Schnittstellen und Uploads, z.B. von Agenturfeeds,
  - grobe Formatfehler in Live- und Qualified Newsfeed Distribution, z.B. Schreibfehler, Verlinkungen fehlen, etc.),
  - schwache Einrichtung des Media Analytics Tools, insbesondere wiederholt irrelevante oder fehlende Treffer trotz vereinbarter Suchprofile und Ausschlüsse,
  - unsaubere Panelisierung laut Medienset im Media Analytics Tool (häufige fehlende Treffer aus Panel oder irrelevante Treffer außerhalb des Mediensets),
  - wiederholt unsaubere KPI-Einrichtung (falsche Zahlen aufgrund falscher Verknüpfungen).

4 Medienanalyse

Grundlage sind Leistungsbeschreibung („B01 EVB-IT Cloudvertrag Leistungsbeschreibung Los 1“, Punkt 5) und Codebuch (wird nach Implementierung zwischen den Vertragspartnern erstellt).

4.1 Lieferzeiten

Monatsanalyse:

- **Stufe 1:** Sollte eine Monatsanalyse eine Verzögerung von mehr als einem Werktag (Montag bis Freitag) aufweisen, kann die Bundesbank eine Gutschrift i.H.v. 300,00 € auf die jeweilige Monatsrechnung verlangen.

- **Stufe 2:** Sollten Monatsanalysen öfter als drei Mal in einem Kalenderhalbjahr eine Verzögerung von mehr als einem Werktag (Montag bis Freitag) aufweisen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.

Quartalsanalyse:

- **Stufe 1:** Sollte die Quartalsanalyse eine Verzögerung von mehr als drei Werktagen (Mo-Fr) aufweisen, kann die Bundesbank eine Gutschrift i.H.v. 500,00 € verlangen.
- **Stufe 2:** Sollte die Quartalsanalyse öfter als zwei Mal innerhalb eines Kalenderjahres eine Verzögerung von mehr als drei Werktagen (Mo-Fr) aufweisen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.

4.2 Qualität

- **Stufe 1:** Sollte die Qualität der Monats- und Quartalsanalysen nicht den zwischen den Parteien in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Anforderungen entsprechen (Qualitätsmangel), kann die Bundesbank eine Gutschrift i.H.v. 500,00 € auf die jeweilige Monatsrechnung verlangen.
- **Stufe 2:** Sollte ein Qualitätsmangel öfter als zwei Mal in einem Halbjahr vorkommen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.
- **Beispiele für Qualitätsmängel** (nicht abschließende Aufzählung):
  - Fehlende oder falsche Codierungen,
  - irrelevante Codierungen,
  - Inkonsistenzen bei KPI-Daten in Reports,
  - erhebliche oder gehäufte Rechtschreib- und Formatfehler.