Service Level Agreement

Los 2: Social Media

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/Tool eine monatliche Verfügbarkeit von mindestens 99,0 % während der Kernzeiten. Die Kernzeiten (Kernbetriebszeiten) sind gemäß Leistungsbeschreibung:

- Montag – Freitag: 8:00 - 18:00 Uhr
- Samstag/Sonntag/Feiertage in Hessen: 8:30 - 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 nicht möglich. Kritisch sind auch Vorfälle mit erheblichem Sicherheits- oder Datenschutzrisiko.

	Beispiele: Ausfall oder Nichterreichbarkeit des Portals, Alerts oder Reports können nicht geliefert werden, 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, Email-Versand, Analytics) sind nicht verfügbar oder stark eingeschränkt, Alerts werden nicht zuverlässig versendet, Abdeckung einzelner Social Media-Plattformen ist 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 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 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 Qualität Listening

- **Stufe 1:** Sollte die Qualität des Social Media Listenings 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 Quartal vorkommen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.
- **Beispiele für Qualitätsmängel** (nicht abschließende Aufzählung)**:**
  - Fehlende Quellen oder Treffer,
  - fortwährendes unsauberes Suchprofil-Management, d.h. vereinbarte Suchprofile werden nicht oder falsch implementiert oder gepflegt,
  - instabile Schnittstellen und Uploads von einzelnen Plattformen,
  - mangelhafte Kuratierung des Social Media Listenings, d.h. keine Überprüfung, ob Treffer zu den Suchbegriffen passen oder angepasst werden müssen; keine Überprüfung, ob Alerts tatsächlich wesentliche Informationen beinhalten oder durch Bots/Spam ausgelöst wurden; keine Überprüfung z.B. im Falle der Bankenaufsicht, ob Alerts durch relevante Informationen oder durch Marketingmaßnahmen des Instituts selbst ausgelöst wurden.

3 Social Meda Analysen - Lieferzeit

- **Stufe 1:** Sollten die Social Media-Analysen öfter als einmal im Quartal eine Verzögerung von einem Werktag oder mehr aufweisen, kann die Bundesbank eine Gutschrift i.H.v. 300,00 € auf die jeweilige Monatsrechnung verlangen.
- **Stufe 2:** Sollte die Gutschrift Stufe 1 Social Media Analyse öfter als drei Mal in einem Halbjahr vorkommen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.
- **Stufe 3:** Sollte die Social Media Analyse eine Verzögerung von drei oder mehr Werktagen aufweisen, kann die Bundesbank eine Gutschrift i.H.v. 500,00 € verlangen.
- **Stufe 4:** Sollte die o.g. Gutschrift Stufe 3 Social Media Analyse öfter als zwei Mal in einem Jahr vorkommen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.

4 Social Media Analysen - Qualität

- **Stufe 1:** Sollte die Qualität der Social Media Analysen öfter als ein Mal im Monat 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 die o.g. Gutschrift öfter als zwei Mal in einem Halbjahr vorkommen, kann die Bundesbank eine schriftliche Mängelrüge aussprechen.
- **Beispiele für Qualitätsmängel** (nicht abschließende Aufzählung)**:**
  - Fehlende, falsche oder irrelevante Codierungen,
  - Inkonsistenz bei Daten in KPI-Reports,
  - Erhebliche oder gehäufte Schreib- und Formatfehler,
  - KI-Halluzinationen wurden nicht ausgebessert,
  - Falschaussagen wurden weitergegeben/nicht ausgebessert,
  - Keine objektive Darstellung.