

Service-Level-Agreement (SLA)

Anlage zur Leistungsbeschreibung des Vergabeverfahrens 260053 zur Beschaffung eines CRM-Systems

1. Zweck

Dieses SLA regelt die qualitativen und quantitativen Anforderungen an die Leistungserbringung.

2. Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer erbringt die ausgeschriebene Leistung gemäß Leistungsbeschreibung und Leistungsverzeichnis.

3. Servicearten und -zeiten

Der Support muss telefonisch und per Ticketsystem von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr (MEZ) erreichbar sein. Der Support muss in deutscher Sprache erfolgen. Der Support kann neben den genannten Servicearten auch durch einen Chat gewährleistet werden.

4. Serviceklassen und Reaktionszeiten

Support / Reaktionszeit	Die Reaktionszeit des Supports muss bei Priorität 1 (kritisch) bei maximal 1 - 2 Stunden liegen. (P1 = System komplett down, kein Login möglich etc.)
Support / Reaktionszeit	Die Reaktionszeit des Supports muss bei Priorität 2 (hoch) bei maximal 4 - 8 Stunden liegen. (P2 = Wichtige Funktionen (z.B. Export oder E-Mail) defekt.)
Support / Reaktionszeit	Die Reaktionszeit des Supports muss bei Priorität 3 (mittel) bei 1 - 2 Arbeitstagen liegen. (P3 = Einzelne Fehler, Workaround vorhanden.)
Support / Reaktionszeit	Die Reaktionszeit des Supports muss bei Priorität 4 (niedrig) bei 1 - 3 Arbeitstagen liegen. (P4 = Kosmetische Fehler, Fragen zur Bedienung.)
Support / Wiederherstellungszeit	Die Wiederherstellungszeit des Systems muss bei Priorität 1 (kritisch) bei maximal 4 - 8 Stunden liegen. (P1 = System komplett down, kein Login möglich etc.)
Support / Wiederherstellungszeit	Die Wiederherstellungszeit des Systems muss bei Priorität 2 (hoch) bei maximal einem Arbeitstag liegen. (P2 = Wichtige Funktionen (z.B. Export oder E-Mail) defekt.)

Support / Wiederherstellungszeit	Die Wiederherstellungszeit des Systems muss bei Priorität 3 (mittel) bei maximal drei Arbeitstagen liegen. (P3 = Einzelne Fehler, Workaround vorhanden.)
Support / Wiederherstellungszeit	Die Wiederherstellungszeit des Systems kann bei Priorität 4 (niedrig) nach Vereinbarung erfolgen. (P4 = Kosmetische Fehler, Fragen zur Bedienung.)

Die Zeit des RPO (Recovery Point Objective) darf vier Stunden nicht überschreiten.

Die Zeit des RTO (Recovery Time Objective) darf 24 Stunden nicht überschreiten.

5. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Systems muss bei 99,5 % liegen.

6. Antwortzeiten bei API-Operationen

Folgende API-Antwortzeiten sind einzuhalten:

- Einfacher Lesezugriff: < 500ms
- Schreiben/Update eines Datensatzes: < 1 Sekunde
- Komplexe Suchanfragen oder Reports: < 3 - 7 Sekunden

7. Backup / Ankündigungen / Dokumentation

Es ist ein vollständiges Backup mit einer Vorhaltezeit von 30 Tagen zu erzeugen. Das Backup muss verschlüsselt sein.

Geplante Wartungen sind im Vorfeld per E-Mail anzukündigen.

Das Einspielen von Hotfixes / Patches ist per E-Mail zu dokumentieren.

Minor Releases sind mindestens eine Woche vor dem Releasewechsel anzukündigen.

Major Releases sind mindestens sechs Wochen vor dem Releasewechsel per E-Mail anzukündigen.

8. Berichtswesen

Das SLA-Reporting umfasst die Systemverfügbarkeit und die SLA-Erfüllung (Anzahl der Störungen nach Prioritätsstufen / Einhaltung der Reaktionszeiten / Einhaltung der Wiederherstellungszeit). Das SLA-Reporting hat monatlich zu erfolgen.

9. SLA-Ausschlüsse und Hinderungsgründe

Die im SLA (= Service Level Agreement) definierten Zeiten (Verfügbarkeit, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten) gelten nicht, sofern der Anbieter an der Erfüllung durch Umstände gehindert wird, die er nicht zu vertreten hat. Hierzu zählen insbesondere:

1. Geplante Wartungsfenster sowie unaufschiebbare Notfallwartungen zur Abwehr akuter Sicherheitsrisiken.
2. Störungen der allgemeinen Internet-Infrastruktur oder Telekommunikationsnetze Dritter.
3. Höhere Gewalt im Sinne der gesetzlichen Definition.
4. Verzögerungen oder Fehler, die durch eine Verletzung der Mitwirkungspflichten seitens Berlin Partner (z.B. verspätete Ticket-Rückmeldung, fehlerhafte Client-Hard-/Software) verursacht wurden.

Während der Dauer solcher Ereignisse wird die SLA-Zeitmessung ausgesetzt.

10. Sanktionen und Service Credits:

Werden die in diesem Service Level Agreement vereinbarten Service Levels durch den Auftragnehmer nicht eingehalten, hat der Auftraggeber Anspruch auf Service Credits gemäß den nachfolgenden Regelungen. Die Geltendmachung weitergehender gesetzlicher oder vertraglicher Ansprüche bleibt hiervon unberührt.

Service Credits dienen der pauschalierten Kompensation von Leistungsmängeln und werden auf die nächste fällige Vergütung angerechnet.

Die vereinbarte monatliche Mindestverfügbarkeit des CRM-Systems beträgt 99,5 %.

Bei Unterschreitung gelten folgende Service Credits:

Tatsächliche Verfügbarkeit pro Monat	Service Credit
99,0 % bis unter 99,5 %	5 % der monatlichen Betriebs- bzw. SaaS-Vergütung
98,0 % bis unter 99,0 %	10 % der monatlichen Betriebs- bzw. SaaS-Vergütung
97,0 % bis unter 98,0 %	15 % der monatlichen Betriebs- bzw. SaaS-Vergütung
unter 97,0 %	20 % der monatlichen Betriebs- bzw. SaaS-Vergütung

Geplante Wartungsfenster werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.