

Service-Level-Agreements (SLA)

Aktenzeichen: **2026-0998**

Der AN muss die vertragsgegenständlichen Leistungen ordnungsgemäß, fachmännisch und unter Einhaltung der folgenden Spezifikationen ausführen:

I. Administrative Leistungen

Ein fachkundiger Support durch mindestens zwei qualifizierte Systemadministratoren ist für die vom AG beauftragte Infrastruktur zur Verfügung zu stellen.

1.1 Administrativer Helpdesk-Support

1. Der AN betreibt für die Supportanfragen ein zugängliches Ticketsystem und eine zentrale Supporthotline.
2. Die Supportsprache des Ticketsystems und der Supporthotline ist ausschließlich Deutsch.
3. Mindestens soll der der First-Level-Support von Montag bis Freitag in der Zeit von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr entweder per E-Mail an eine zentrale Help-Desk Adresse oder über eine zentrale Rufnummer erbracht werden.
4. Der Support wird ausschließlich durch die Administratoren des AGs bzw. deren Vertretungen kontaktiert. Diese Personen werden vom AG nach Zuschlagserteilung namentlich benannt.
5. Über das Ticketsystem sollen auch notwendige Änderungen an der Infrastruktur gesteuert werden. Der AG muss innerhalb einer Stunde nach Eingang eines solchen Tickets den Eingang bestätigen. Die im Ticket geforderten Maßnahmen müssen innerhalb eines Personentags begonnen werden.

II. Verfügbarkeit und Ausfallzeiten

2.1 Verfügbarkeit des Dienstes

1. Der AN sichert eine Dienstverfügbarkeit von mindestens 98,50% pro Betriebsjahr für das Produktivsystem zu.

2.2 Definition der Ausfallzeit

Als Ausfallzeit wird definiert:

1. der vollständige Ausfall des Service
2. Einschränkung der Nutzbarkeit bzw. der Performance aufgrund eines Ausfalls eines redundanten Systems, ohne dass der Service selbst vollständig ausfällt.

2.3 Definition Störung

Eine Störung tritt dann ein, wenn die zur Verfügung gestellten Dienste gefährdet sind. Die Klassifizierung der Störungen wird wie folgt eingestuft:

1. Betriebsverhindernde Störung,
2. Betriebsbehindernde Störung,
3. Leichte Störung.

Die genaue Definition der Mängelklassifizierung wird im zugrundeliegenden EVB-IT Vertrag geregelt.

Definition der Mängelklassifizierung

- Ein betriebsverhindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung einer vertraglichen Leistung unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.
- Ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung einer vertraglichen Leistung erheblich eingeschränkt ist.
- Ein leichter Mangel liegt vor, wenn die Nutzung einer vertraglichen Leistung ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.
- Ein betriebsbehindernder Mangel liegt auch vor, wenn die leichten Mängel insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung einer vertraglichen Leistung führen.

2.4 Reaktionszeit

1. Die Reaktionszeit der Stufe „Betriebsverhindernde Störung“ beträgt **1 Stunde** innerhalb der vereinbarten Servicezeiten nach Eingang der Störungsmeldung beim AN.
2. Die Reaktionszeit der Stufe „Betriebsbehindernde Störung“ beträgt **1 Stunde** innerhalb der vereinbarten Servicezeiten nach Eingang der Störungsmeldung beim AN.

3. Die Reaktionszeit der Stufe „Leichte Störung“ erfolgt innerhalb von **8 Stunden**.
4. Die Meldung eines ersten Zwischenergebnisses erfolgt innerhalb von **60 Minuten** nach Störungsmeldung telefonisch und per E-Mail an eine vom AG hinterlegte, zentrale Rufnummer und E-Mail-Adresse.
4. Die Meldung eines ersten Zwischenergebnisses erfolgt innerhalb von **60 Minuten** nach Störungsmeldung telefonisch und per E-Mail an eine vom AG hinterlegte, zentrale Rufnummer und E-Mail-Adresse.

2.5 Wiederherstellungszeit

Eine auftretende Störung ist gemäß den Mängelklassen wie folgt zu beseitigen:

1. Betriebsverhindernd Störung: innerhalb von 8 Stunden,
2. Betriebsbehindernde Störung: innerhalb von 2 Arbeitstagen,
3. Leichte Störung: innerhalb von 5 Arbeitstagen

2.6 Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten, die einen Betriebsausfall bedingen, erfolgen im Wartungsfenster. Fallen solche Arbeiten an, informiert der AN vorab per E-Mail alle vom AG benannten Kontakte. Die Durchführung dieser Arbeiten wird vor Beginn direkt mit dem AG abgestimmt. Bei Gefahr im Verzug soll der AN auch ohne vorherige Information aktiv werden. Der AN stellt die Aktualisierung der Betriebssoftware sicher. Das wöchentliche Wartungsfenster ist wie folgt definiert:

1. 1 Tag pro Woche werktags (Montag – Freitag), Zeitfenster 20:00 – 4:00 Uhr,
 - geplante Wartungsarbeiten
 - Einspielen von Sicherheitspatches, die umgehend eingespielt werden müssen,
 - Einspielen von Patches, die vorher auf der Testumgebung des AG separat getestet wurden,
 - Neustart des Dienstes, wenn notwendig.
2. Gefährdung der Betriebssicherheit
 - Müssen kritische Sicherheitspatches umgehend eingespielt werden, ohne die das Gesamtsystem nicht weiterbetrieben werden kann oder die Sicherheit oder Integrität der Daten des AG gefährdet ist, kann das Standardwartungsfenster in Rücksprache mit dem AG außer Kraft gesetzt werden.

III. Monitoring

Der AN stellt sicher, dass über ein Monitoringsystem die Infrastruktur in Eigenverantwortung und hoher, professioneller Qualität 24x7-überwacht wird. Maßgeblich sind dabei das Performance Monitoring und die System-überwachung inklusive einer entsprechenden Alarmierung.

IV. Berichte

Nach jeder Beseitigung einer nicht nur geringfügigen Störung übersendet der AN dem AG eine Dokumentation gemäß den vertraglich festgelegten Vorgaben mit folgenden Angaben:

1. Tag und Uhrzeit des Auftretens der Störung,
2. Zeitpunkt des Beginns der Behebung der Störung,
3. technische Gründe oder sonstige Umstände, die die Störung verursacht haben,
4. die vom AN zur Beseitigung der Störung getroffenen Maßnahmen

Stand: 04.05.2026