

## **Vergabeunterlagen zum Verhandlungsverfahren des AOK-Bundesverbandes**

### **„Software zur Datenbewirtschaftung“**

#### **Anhang 2 zur Leistungsbeschreibung (Anlag B3 der Vergabeunterlagen): SLA**

## Inhalt

|     |                                                                |   |
|-----|----------------------------------------------------------------|---|
| 1   | Ziele der Vereinbarung .....                                   | 3 |
| 2   | Supportzeiten und Erreichbarkeit.....                          | 3 |
| 3   | Fehlerkategorien, Reaktionszeiten und Behebungszeiträume ..... | 3 |
| 3.1 | Fehlerkategorie 1 .....                                        | 3 |
| 3.2 | Fehlerkategorie 2.....                                         | 4 |
| 3.3 | Fehlerkategorie 3.....                                         | 4 |
| 3.4 | Fehlerkategorie 4.....                                         | 4 |
| 4   | Sanktionen .....                                               | 4 |

## 1 Ziele der Vereinbarung

Diese Vereinbarung ergänzt und präzisiert die Regelungen in der Leistungsbeschreibung für die Lizenzierung, Wartung und Support der Datenbewirtschaftungssoftware.

Ziel dieser Service-Level-Vereinbarung ist es, einen funktionierenden und fehlerfreien Betrieb der Datenbewirtschaftungssoftware sowie einen zeitgerechten Support dazu mit angemessenen Reaktionszeiten sicherzustellen bzw. etwaige Einschränkungen angemessen zu sanktionieren.

Der laufende Betrieb der Datenbewirtschaftungssoftware umfasst vor allem die Verarbeitung sehr großer Datenmengen und zahlreicher Datenverarbeitungsprozesse.

Diese SLAs gelten ab dem Beginn der Leistungspflichten des Auftragnehmers, so wie im Vertrag geregelt.

## 2 Supportzeiten und Erreichbarkeit

Als Supportzeiten gelten soweit nicht nachfolgend anders geregelt, die Zeiten von 8 – 18 Uhr an Werktagen (Mo – Fr).

Der Auftragnehmer wird während der Supportzeiten bei Fragen zum Betrieb zur Verfügung stehen;

Support-Anfragen sind innerhalb von 1 Stunde telefonisch oder per E-Mail auf Deutsch zu beantworten.

## 3 Fehlerkategorien, Reaktionszeiten und Behebungszeiträume

Der Auftragnehmer wird mit seiner Leistungserbringung einen störungsfreien Betrieb der Datenbewirtschaftungssoftware sicherstellen. Nach einer Störungsmeldung sind die Fehler vom Auftragnehmer zu kategorisieren und innerhalb der nachfolgend definierten Zeiten zu beheben.

Dabei bezeichnet „Reaktionszeit“ den Zeitpunkt ab Eingang einer automatisierten oder individuellen Fehlermeldung beim Auftragnehmer bis zum Zeitpunkt der ersten Rückmeldung des Auftragnehmers beim Auftraggeber, mit welcher der Auftragnehmer den Eingang der Meldung bestätigt, eine erste qualifizierte Einschätzung abgibt und mit der Problemerkhebung beginnt.

„Problembehebungszeitraum“ bezeichnet den Zeitraum ab Eingang einer Fehlermeldung beim Auftragnehmer während der Supportzeiten bis zur Beseitigung des gemeldeten Fehlers. Tritt derselbe Fehler nach der vermeintlichen Fehlerbeseitigung innerhalb des Zeitraums, der als Problembehebungszeitraum gilt, erneut auf, so gilt er als nicht beseitigt.

### 3.1 Fehlerkategorie 1

Die ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit der Datenbewirtschaftungssoftware ist kaum oder überhaupt nicht sichergestellt.

Reaktionszeit: 1 h bei Eingang der Fehlermeldung beim Auftragnehmer innerhalb der Supportzeiten.

**Anhang 2 zur Leistungsbeschreibung (Anlag B3 der Vergabeunterlagen): SLA**

Problembehebungszeitraum: 3 h bei Eingang der Fehlermeldung beim  
Auftragnehmer innerhalb der Supportzeiten.

### 3.2 Fehlerkategorie 2

Die ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit der Datenbewirtschaftungssoftware ist erheblich eingeschränkt. Es ist jedoch möglich, einen Grundbetrieb der Datenbewirtschaftungssoftware aufrecht zu erhalten.

Reaktionszeit: 8 h während der Supportzeiten.

Problembehebungszeitraum: 72 h (inkl. der Zeiten außerhalb der  
Supportzeiten)

### 3.3 Fehlerkategorie 3

Die Einschränkung der Funktionalität der Datenbewirtschaftungssoftware ist nur geringfügig, d.h. ohne merklichen Einfluss auf ihre Funktionsfähigkeit.

Reaktionszeit: 3 Arbeitstage.

Problembehebungszeitraum: 336 h (= 2 Wochen) (inkl. der Zeiten  
außerhalb der Supportzeiten).

### 3.4 Fehlerkategorie 4

Andere Mängel, die nicht die Funktion der Datenbewirtschaftungssoftware beeinträchtigen, aber unerwünscht sind.

Reaktionszeit: 1 Woche

Problembehebungszeitraum: Der Auftragnehmer informiert dem  
Auftraggeber zeitnah über die  
ergriffenen Maßnahmen.

## 4 Sanktionen

#### Mit Bezug auf die Reaktionszeit und den Problembehebungszeitraum:

Für jeden Fall, in dem die o.g. Reaktionszeit oder der Problembehebungszeitraum überschritten wird, zahlt der Auftragnehmer an den Auftraggeber eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 500,- (in Worten: fünfhundert Euro) bis zu einem Maximalwert von 1.000 Euro je Service-Level im Quartal. Sollte die Reaktionszeit oder der Problembehebungszeitraum um mehr als 50% überschritten werden (erfolgt also z.B. bei Reaktionszeit von 3 Stunden eine Reaktion erst nach mehr als 4,5 Stunden), so verdoppelt sich die jeweilige Vertragsstrafe.

Weitergehende Ansprüche der Auftraggeber bleiben unberührt. Gezahlte Vertragsstrafen sind auf etwaige weitergehende Schadensansprüche anzurechnen.