

Anlage 01.3 - SLA

zur Ausschreibung des AOK-Systems „Lizenzierung, Weiterentwicklung und technischer Betrieb eines Kampagnenplanungstools“

Inhalt

1	Ziele der Vereinbarung	1
2	Supportzeiten und Erreichbarkeit	2
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	Verfügbarkeit, Service Messung und Reporting	5
5	Sanktionen	6

1 Ziele der Vereinbarung

Diese Vereinbarung ergänzt und präzisiert die Regelungen in der Leistungsbeschreibung. Ziel dieser Service-Level-Vereinbarung ist es, einen funktionierenden und fehlerfreien Betrieb des Kampagnenplanungstools sowie einen zeitgerechten Support dazu mit angemessenen Reaktionszeiten sicherzustellen bzw. etwaige Einschränkungen angemessen zu sanktionieren.

Dies umfasst insbesondere die Funktionsfähigkeit der Anwendung, sowie alle weiteren Bestandteile des mit dem Auftragnehmer vereinbarten Leistungsumfangs. Unter Support sind insbesondere die Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der bereitgestellten Anwendungen sowie alle Auskünfte und alle unterstützenden und durchführenden Handlungen zwischen dem Auftragnehmer einerseits und den Auftraggeberinnen und den von den Auftraggeberinnen beauftragten Agenturen andererseits zu verstehen.

Diese SLAs gelten nach der Beendigung der Implementierung, so wie im Vertrag geregelt.

2 Supportzeiten und Erreichbarkeit

Als Supportzeiten gelten die Zeiten von 8 - 17 Uhr am Mo - Fr.

Der Auftragnehmer wird während der Supportzeiten bei Fragen zu der bereitgestellten Anwendung zur Verfügung stehen.

Weitergehende Anforderungen (z.B. an Reaktionszeiten, wie nachfolgend geregelt) bleiben hiervon unberührt.

3 Fehlerkategorien, Reaktionszeiten und Behebungszeiträume

Der Auftragnehmer wird mit seiner Leistungserbringung einen störungsfreien Betrieb der bereitgestellten Anwendungen sicherstellen. Nach einer Störungsmeldung, welche telefonisch, per E-Mail oder als Ticket erfolgen kann, sind die Fehler 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 bei den Auftraggeberinnen, 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.

Die Einteilung der Fehlerkategorien erfolgt grundsätzlich durch den Auftraggeber bei der Eröffnung eines Tickets oder Calls.

3.1 Fehlerkategorie 1

Die ordnungsgemäße Benutzung der bereitgestellten Anwendungen ist kaum oder überhaupt nicht möglich.

- Reaktionszeit: 1 h bei Eingang der Fehlermeldung beim Auftragnehmer werktags nach 08 Uhr und vor 17 Uhr. Der Lauf der Reaktionszeit wird durch das Ende der Supportzeiten unterbrochen.
- Problembehebungszeitraum: 6 h ab Eingang der Fehlermeldung und der Lauf des Problembehebungszeitraums wird durch das Ende der Supportzeiten unterbrochen.

3.2 Fehlerkategorie 2

Die ordnungsgemäße Benutzung der bereitgestellten Anwendungen ist nach vernünftiger Einschätzung der Auftraggeberin erheblich eingeschränkt. Es ist jedoch möglich, einen Grundbetrieb aufrecht zu erhalten.

- Reaktionszeit: 3 h bei Eingang der Fehlermeldung beim Auftragnehmer werktags nach 08 Uhr und vor 17 Uhr. Der Lauf der Reaktionszeit wird durch das Ende der Supportzeiten unterbrochen.
- Problembehebungszeitraum: 24 h und der Lauf des Problembehebungszeitraums wird durch das Ende der Supportzeiten unterbrochen.

3.3 Fehlerkategorie 3

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

- Reaktionszeit: 24 h
- Problembehebungszeitraum: 336 h (= 2 Wochen) (inkl. der Zeiten außerhalb der Supportzeiten).

3.4 Fehlerkategorie 4

Andere Störungen, die nicht die Funktionalität der bereitgestellten Anwendungen beeinträchtigen, aber unerwünscht sind.

- Reaktionszeit: 1 Woche
- Problembehebungszeitraum: Der Auftragnehmer informiert die Auftraggeberin zeitnah über die ergriffenen Maßnahmen.

4 Verfügbarkeit, Service Messung und Reporting

Der Auftragnehmer stellt die nachfolgend geregelte Verfügbarkeit der bereitgestellten Anwendungen sicher.

Um die Servicequalität und die Einhaltung der geltenden Service-Levels (Fehlerkategorien) überprüfen zu können, wird der Auftragnehmer quartalsweise (spätestens bis zum 15. des Folgemonats) aussagekräftige und nachprüfbare Reports mit folgenden Kennziffern den Auftraggeberinnen übermitteln. Der SLA-relevante Erfüllungsgrad ist in der folgenden Tabelle festgelegt.

Erbrachte IST-Leistungen	Zu erbringende Soll-Leistungen	SLA-relevanter Erfüllungsgrad
Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Anwendungen (soweit diese in dem Leistungsspektrum des Auftragnehmers liegen).	Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Anwendungen (soweit diese in dem Leistungsspektrum des Auftragnehmers liegen) sind jeweils 24 Stunden pro Kalendertag an allen Tagen im Jahr bezogen auf die Fehlerkategorien 1 und 2 verfügbar (7x24x365 Betrieb).	99% bezogen auf die Sollleistung im Quartal

5 Sanktionen

Mit Bezug auf die Verfügbarkeit:

Für jeden Zehntel-Prozentpunkt (0,1%), um den der tatsächliche Erfüllungsgrad für die oben (Ziff. 4) genannte Verfügbarkeit im Quartal unter dem o.g. SLA-relevanten Erfüllungsgrad liegt, zahlt der Auftragnehmer an die relevante Auftraggeberin im Quartal eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 1.000,- (in Worten: eintausend Euro) bis zu einem Maximalwert von 5 % des Quartalsauftragswerts, es sei denn der Auftragnehmer weist nach, dass er die Einschränkung nicht zu vertreten hat.

Mit Bezug auf die Reaktionszeit und den Problembehebungszeitraum:

Für jeden Fall, in dem die o.g. Reaktionszeit oder der Problembehebungszeitraum bezogen auf die Fehlerkategorien 1 und 2 überschritten wird, zahlt der Auftragnehmer an die relevante Auftraggeberin eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 2.000,- (in Worten: zweitausend Euro) bis zu einem Maximalwert von 10.000 Euro je Fehlerkategorie im Quartal. Sollte die Reaktionszeit oder der Problembehebungszeitraum um mehr als 50% überschritten werden (z.B. 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 Auftraggeberinnen bleiben unberührt. Gezahlte Vertragsstrafen sind auf etwaige weitergehende Schadensansprüche anzurechnen.

Unabhängig von etwaigen Vertragsstrafen und Schadensersatzansprüchen ist die Auftraggeberin AOK Bundesverband zur Kündigung des Rahmenvertrages mit dem Auftragnehmer aus wichtigem Grund berechtigt, wenn die tatsächliche Verfügbarkeit der bereitgestellten Anwendungen (soweit es in dem Leistungsspektrum des Auftragnehmers liegt) in zwei Monaten innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten unter 90% der geschuldeten Soll-Verfügbarkeit liegt. Etwaige weitere Kündigungsrechte der Auftraggeberinnen bleiben unberührt.