

Vergabeunterlagen zum Verhandlungsverfahren

AOK HR-IT-Master

„Los 1: Konsolidierung und Implementierung der HR Core-Prozesse in einer hybriden SAP Success-Factors- und H4S4-Lösung“

**Anhang 5 zur Leistungsbeschreibung –
Service Level Agreements für den Support**

(nicht vom Bewerber einzureichen)

1. Ziele der Vereinbarung

Diese Service Level Agreements (SLA) definieren die Verfügbarkeits- und Leistungsstandards, die der Auftragnehmer (AN) gegenüber den Auftraggeberinnen (AG) für die Bereitstellung und Verwaltung von Support während der Hypercare-Phase und des Betriebs einhalten muss.

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

2. Grundlagen

Grundsätzlich gehen die Auftraggeberinnen von drei wichtigen Faktoren aus:

1. Erreichbarkeit des Auftragnehmers durch den Auftraggeber per Mail/Telefonisch
2. Reaktionszeit nach Eröffnung eines Incidents durch den Auftraggeber
3. Entstörzeit zur Behebung des Incidents (Behebung des Fehlers)

Es werden drei Mängelstufen angesetzt:

1. Betriebsverhindernder Mangel (Fehlende Verfügbarkeit von wesentlichen Funktionalitäten im Produktivbetrieb)
2. Betriebsbehindernder Mangel (Einschränkungen im Produktivbetrieb auf Grund von Fehlern)
3. Leichter Mangel (Fehler in der Vorproduktion oder nicht produktionseinschränkende Fehler)

3. Service Level Agreements Hypercare-Phase

Folgende Maßgaben gelten für den Zeitraum der Hypercare-Phasen.

	Betriebsverhindernder Mangel (Prio 1)	Betriebsbehindernder Mangel (Prio 2)	Leichter Mangel (Prio 3)
Erreichbarkeit	24/7	Täglich 07:00 bis 18:00	An Werktagen 07:00 bis 18:00
Reaktionszeit	Innerhalb 1 Stunde	Innerhalb eines Tages	Innerhalb eines Werktags
Entstörzeit (nach Meldung)	Innerhalb von 24 Stunden	Innerhalb von 3 Tagen	Innerhalb von 5 Werktagen

4. Service Level Agreements für den Betrieb

Folgende Maßgaben gelten für den Betrieb nach Inbetriebnahme der ersten Bestandteile des neuen AOK HR-IT-Masters bis Projektende.

Anhang 5 zur Leistungsbeschreibung – Service Level Agreements für den Support

SLA	
Erreichbarkeit	An Werktagen 07:00 bis 18:00
Reaktionszeit	Innerhalb eines Werktags
Entstörzeit (nach Meldung)	Innerhalb von 5 Werktagen

Weiterführende Vereinbarungen werden nach Festlegung des IT-Dienstleister (siehe Leistungsbeschreibung) getroffen.