

Formblatt „Erklärung Meta-SLA-Mitwirkung“

C.4 Formblatt „Erklärung Meta-SLA-Mitwirkung“ (neue Anlage, für alle drei Lose identisch)

Erklärung zur Mitwirkung an der übergreifenden Servicelevel-Vereinbarung (Meta-SLA)

Projekt: Virtuelle Tourist-Information – KI-basierte Gästeberatung

Los: _____ (1 Hardware / 2 Digitale Service-Plattform / 3 Künstliche Intelligenz)

Bieter: _____

Der Bieter erklärt hiermit verbindlich:

- Er hat den Entwurf der „Übergreifenden Servicelevel-Vereinbarung (Meta-SLA)“ (Anlage A-Meta zu diesem Leistungsverzeichnis) zur Kenntnis genommen und akzeptiert dessen Inhalt als Grundlage der Zusammenarbeit mit den Auftragnehmern der jeweils anderen Lose.
- Er verpflichtet sich, im Falle der Zuschlagserteilung an der in der Meta-SLA beschriebenen Eskalationskette (Abschnitt 5), den Melde- und Diagnosepflichten (Abschnitt 3–4) sowie der Dokumentationspflicht bei Schnittstellenänderungen (Abschnitt 8) mitzuwirken.
- Er benennt eine dauerhaft erreichbare Ansprechperson (Name, Kontaktdaten werden nach Zuschlag nachgereicht) für die Schnittstellenkommunikation gemäß Meta-SLA, Abschnitt 5, Stufe 1.
- Er erkennt an, dass bei nicht eindeutig zuordenbaren Störungsursachen die anteilige Kostentragung gemäß Meta-SLA, Abschnitt 6, zur Anwendung kommt.
- Er bestätigt, dass die für die Mitwirkung an der Meta-SLA (insbesondere Teilnahme an der jährlichen Schnittstellen-Review sowie Personalaufwand für Eskalationsstufe 1 und 2) entstehenden Aufwände in seiner Kalkulation der Position „Projektleitung/Projektmanagement und Beratung“ des jeweiligen Loses berücksichtigt sind.
- Er bietet folgende, gegenüber der Mindestanforderung der Meta-SLA (Abschnitt 4) **freiwillig verbesserten** Reaktionszeiten an (optional; wird kein Wert eingetragen, gilt die Mindestanforderung als angeboten):

Schweregrad / Frist	Mindestanforderung Meta-SLA	Angebotene Zeit (Bieter)
Kritisch – Erstreaktion (Diagnose-Bestätigung)	4 Stunden	_____
Kritisch – Wiederherstellung Kernfunktion	3 Werktage	_____
Hoch – Erstreaktion	1 Werktag	_____

Schweregrad / Frist	Mindestanforderung Meta-SLA	Angebotene Zeit (Bieter)
Hoch – Wiederherstellung Kernfunktion	5 Werktage	_____
Mittel – Erstreaktion	3 Werktage	_____
Mittel – Wiederherstellung Kernfunktion	20 Werktage	_____

Ort, Datum: _____

Rechtsverbindliche Unterschrift: _____