

Anlage zu den Leistungsverzeichnissen

Los 1 (Hardware), Los 2 (Digitale Service-Plattform) und Los 3 (Künstliche Intelligenz)

Projekt: Virtuelle Tourist-Information – KI-basierte Gästeberatung Auftraggeber: Felsenland Südeifel Tourismus GmbH (Hauptmandant) und Projektpartner Geltungsbereich: Gesamtes System über die gesamte Betriebsdauer

1. Zweck und Geltungsbereich

Diese Vereinbarung regelt die Zusammenarbeit, Verantwortlichkeiten und Reaktionspflichten der drei unabhängig beauftragten Auftragnehmer aus Los 1 (Hardware), Los 2 (Digitale Service-Plattform) und Los 3 (KI-System), soweit ihre Leistungen technisch ineinandergreifen. Sie ergänzt die einzelvertraglichen SLAs der jeweiligen Lose und geht diesen bei Widersprüchen zu schnittstellenbezogenen Fragen vor. Sie gilt unabhängig davon, ob die drei Lose an einen Bieter, an eine Bietergemeinschaft oder an drei getrennte Anbieter vergeben werden.

2. Schnittstellen im Geltungsbereich dieser Vereinbarung

Schnittstelle	Beteiligte Lose	Kritikalität
S1	Bereitstellung Wissensdatenbank-API von Los 2 an Los 3 (RAG-Grundlage)	Hoch – Ausfall bedeutet Totalausfall der KI-Beratung
S2	Einbindung Frontend/PWA (Los 2) auf Kiosk-Hardware (Los 1)	Hoch – Ausfall bedeutet leere/fehlerhafte Kiosk-Anzeige
S3	Einbindung KI-Chatbot als Web Component in PWA (Los 2) und Kiosk-Oberfläche (Los 1)	Hoch – betrifft zentrale Nutzerinteraktion
S4	Audio-Hardware (Mikrofon/Lautsprecher, Los 1) für Sprachsteuerung KI (Los 3)	Mittel bis hoch, je nach Standort
S5	Hardware-Monitoring-Daten (Los 1) als Grundlage für Nutzungsstatistik/BI (Los 3)	Mittel
S6	Datenkonsolidierung/Deduplizierung (Los 2) als gemeinsame Grundlage für Frontend und KI-Antworten	Mittel bis hoch

3. Grundprinzip der Verantwortungszuordnung

Bei einer Störung, die sich an einer der genannten Schnittstellen zeigt, gilt das Verursacherprinzip mit Bringschuld zur Ursachenklärung:

- Der Auftragnehmer, in dessen System die Störung zuerst sichtbar wird (z. B. Kiosk zeigt Fehler), ist verpflichtet, innerhalb der in Abschnitt 4 genannten Fristen eine erste Ursachendiagnose durchzuführen und mitzuteilen, ob die Ursache im eigenen Verantwortungsbereich liegt oder bei einem anderen Los vermutet wird.
- Die Beweislast für „nicht mein System“ liegt beim meldenden Auftragnehmer; eine bloße Vermutung genügt nicht, es ist ein technischer Kurzbefund (Logauszug, Statuscode, Antwortzeit-Messung) beizulegen.
- Bis zur eindeutigen Ursachenklärung sind alle betroffenen Auftragnehmer zur Mitwirkung an der Analyse verpflichtet (keine Wartehaltung „ist nicht meine Baustelle“).

4. Reaktions- und Wiederherstellungsfristen bei schnittstellenbezogenen Störungen

Die nachfolgenden Fristen gelten innerhalb der regulären Servicezeiten (Montag–Freitag, 8:00–18:00 Uhr, gesetzliche Feiertage am Sitz des Auftraggebers ausgenommen).

Meldungen außerhalb der Servicezeiten werden so behandelt, als seien sie zu Beginn der nächsten Servicezeit eingegangen.

Schweregrad	Definition	Erstreaktion (Diagnose- Bestätigung)	Ursachenklärung (technischer Kurzbefund)	Wiederherstellung Kernfunktion*
Kritisch	Gesamtsystem oder einzelner Standort komplett ausgefallen (Kiosk zeigt keine Inhalte ODER KI-Beratung nicht erreichbar) ohne zumutbare Ausweichmöglichk eit	innerhalb von 4 Stunden	innerhalb von 1 Werktag	innerhalb von 3 Werktagen
Hoch	Kernfunktion beeinträchtigt, Nutzung eingeschränkt möglich (z. B. Sprachsteuerung	innerhalb von 1 Werktag	innerhalb von 3 Werktagen	innerhalb von 5 Werktagen

Schweregrad	Definition	Erstreaktion (Diagnose- Bestätigung)	Ursachenklärung (technischer Kurzbefund)	Wiederherstellung Kernfunktion*
	fällt aus, Chat läuft weiter; Frontend nicht voll funktionsfähig, aber wesentliche Informationen verfügbar)			
Mittel	Einzelfunktion oder Einzelstandort betroffen, sinnvolle Ausweichmöglichkeit vorhanden (z. B. Info über Webzugang, alternative Stele oder telefonische Auskunft)	innerhalb von 3 Werktagen	innerhalb von 10 Werktagen	mit nächstem regulären Minor-Release bzw. spätestens innerhalb von 20 Werktagen
Niedrig	Kosmetischer oder geringfügiger Fehler ohne spürbare Nutzungsbeeinträchtigung (z. B. Layoutfehler, geringfügige Textfehler)	innerhalb von 10 Werktagen	nachrangig im Rahmen der laufenden Weiterentwicklung	mit einem der nächsten regulären Releases, spätestens innerhalb von 40 Werktagen

*Bei Hardware-Störungen umfasst „Wiederherstellung Kernfunktion“ auch einen zumutbaren **Workaround** (z. B. provisorischer Ersatzmonitor, Umleitung der Nutzer auf alternative Zugänge), sofern ein sofortiger Hardware-Tausch aufgrund nachweislich fehlender Ersatzteilverfügbarkeit nicht möglich ist.

Die Fristen laufen ab Meldung durch den Auftraggeber oder automatisierter Störungsmeldung aus dem Monitoring (Los 1, Kap. 3.4) und gelten unabhängig von der Frage, welches Los letztlich ursächlich ist.

5. Eskalationskette

- ****Stufe 1 – Fachliche Klärung (0–4 Std. bei kritisch):**** Ansprechpersonen der betroffenen Lose klären die Ursache direkt, idealerweise in einem gemeinsamen Kommunikationskanal (z. B. dediziertes Ticket-/Chat-System, vom AG bereitzustellen oder zu benennen).
- ****Stufe 2 – Projektleitungsebene (ab 4 Std. ohne Lösung bei kritisch, bzw. nach Fristüberschreitung gemäß Abschnitt 4):**** Die jeweiligen Projektleitungen der drei Auftragnehmer sowie die Projektleitung des Auftraggebers (Los 2, Pos. 2.14 „Projektleitung und Beratung“) werden hinzugezogen.

- ****Stufe 3 – Managementebene (ab 8 Std. ohne Lösung bei kritisch):****
Geschäftsführungsebene aller beteiligten Auftragnehmer und des Auftraggebers. Der Auftraggeber kann in dieser Stufe eine verbindliche Zuweisung der Verantwortung vornehmen, sofern sich die Auftragnehmer nicht einigen; diese Zuweisung ist für die Kostentragung (Abschnitt 6) bindend, vorbehaltlich einer nachträglichen Klärung.
- Der Auftraggeber führt ein ****Störungsprotokoll**** über alle Vorfälle ab Schweregrad „Hoch“, inkl. Reaktionszeiten, Verursacher und Lösung. Dieses Protokoll ist Grundlage für die jährliche Bewertung der Vertragserfüllung aller drei Lose.

6. Kostentragung bei Schnittstellenstörungen

- Liegt die Ursache eindeutig im Verantwortungsbereich eines Loses, trägt dessen Auftragnehmer die Kosten der Behebung im Rahmen der ohnehin geschuldeten Wartungs-/Supportleistung.
- Ist die Ursache nicht eindeutig zuordenbar oder liegt sie in einer unzureichend spezifizierten Schnittstelle (z. B. fehlende gemeinsame API-Dokumentation), tragen die beteiligten Auftragnehmer die Kosten der Ursachenklärung anteilig; der Auftraggeber moderiert die Aufteilung.
- Wiederkehrende Störungen an derselben Schnittstelle (mehr als 3-mal pro Quartal) lösen eine verpflichtende gemeinsame Ursachenanalyse mit Root-Cause-Dokumentation aus, auf Kosten des zuletzt identifizierten Verursachers.

7. Integrationsverantwortlicher

Der Auftraggeber benennt eine zentrale Ansprechperson (ggf. extern, z. B. Change-Management-Begleitung) als Integrationsverantwortliche(n), die/der:

- die Schnittstellenkommunikation zwischen den drei Auftragnehmern koordiniert,
- das Störungsprotokoll führt,
- bei Uneinigkeit zwischen den Losen in Stufe 2 der Eskalationskette moderiert,
- jährlich (analog Los 3, Kap. 3.6 „Jährliche Review-Sitzung“) eine gemeinsame Schnittstellen-Review mit allen drei Auftragnehmern durchführt.

8. Dokumentationspflicht bei Schnittstellenänderungen

Jede Änderung an einer der in Abschnitt 2 genannten Schnittstellen (z. B. API-Versionswechsel Los 2, Firmware-Update Los 1, Modellwechsel Los 3) ist dem/der Integrationsverantwortlichen sowie den jeweils anderen betroffenen Auftragnehmern mindestens 10 Werktage vor Produktivsetzung anzukündigen, außer bei sicherheitskritischen Notfall-Patches (unverzögliche Meldung nach Einspielung).

9. Vertragliche Verankerung

Diese Meta-SLA wird als verbindliche Anlage in alle drei Leistungsverzeichnisse (Los 1, Kap. 9; Los 2, Kap. 9; Los 3, Kap. 9) aufgenommen. Jeder Auftragnehmer verpflichtet sich mit Zuschlagserteilung zur Einhaltung dieser Vereinbarung, unabhängig davon, ob er Teil einer Bietergemeinschaft ist oder als Einzelanbieter für sein Los den Zuschlag erhält.

10. Geltungsdauer

Diese Vereinbarung gilt für die gesamte Betriebsdauer aller drei Lose (Empfehlung: einheitlich bis 31.08.2038, vgl. Checkliste Punkt A.1, Nr. 1) und wird im Rahmen der jährlichen Schnittstellen-Review (Abschnitt 7) auf Aktualität geprüft.