

Telematikinfrastruktur 2.0

Anhang Service Level (SL) zur Leistungsbeschreibung

Los 1 - Anwendungen

Anlage-02b der Vergabeunterlagen

**2026-0030 TI-Flow - Entwicklung, Bereitstellung und Betrieb
eines Workflow Fachdienstes, sowie der Aufbau und Betrieb
einer sicheren Infrastruktur-Plattform in der TI**

Version: 1.0.0
Stand: 14.10.2026
Klassifizierung: öffentlich

Inhaltsverzeichnis

1	Service Level	3
1.1	Gegenstand der Service Level	3
1.2	Rechtsfolgen von Service-Level-Abweichungen	3
1.2.1	Zeitpunkt der Berechnung	3
1.2.2	Berechnung der Höhe des Malus	3
1.2.3	Berücksichtigung durch Auftragnehmer	4
1.3	Messung und Erfassung der Service Level	4
1.4	Berichterstellung	4
1.5	Prüfung und Messung durch den Auftraggeber	5
2	Technische Service Level	6
2.1	Leistungsübergabepunkte	6
2.2	Malus Regelung	6
2.3	Definition Geltungszeiten	8
2.4	SL-Verfügbarkeit	9
2.5	SL-Performance	12
3	Organisatorische Service Level	20
3.1	Leistungsübergabepunkte	20
3.2	Malus Regelung	20
3.3	Definition Geltungszeiten	23
3.4	Organisatorische Service-Level-Werte	23
4	Deckelung der Malus Werte	32
	Anhang A – Verzeichnisse	34
A1	– Abkürzungen	34
A2	– Glossar	34
A3	– Abbildungsverzeichnis	34
A4	– Tabellenverzeichnis	34
A5	– Referenzierte Dokumente	35

1 Service Level

1.1 Gegenstand der Service Level

Der Auftragnehmer (im Folgenden AN genannt) ist verpflichtet, die gemäß „Vertrag über die Entwicklung, Bereitstellung und Betrieb des Produktes TI-Flow Fachdienst (im Folgenden „Vertrag“ genannt) und dessen Anlagen geschuldeten Leistungen in der nachfolgend aufgeführten Art und Weise, Qualität und Quantität zu den nachfolgend aufgeführten Leistungsübergabepunkten und Messverfahren zu erbringen.

Die Service Level (SL) enthalten Kennzahlen für die Messung und Überprüfung der Vertragskonformität der jeweiligen Leistungen sowie für die Sanktionierung nicht vertragskonform erbrachter Leistungen ab dem vom AN dokumentierten Abschluss der Integration auf PU (siehe Leistungsbeschreibung Los 1 Anlage-02 der Vergabeunterlagen, MS 6: Integration auf PU abgeschlossen und Betriebsbereitschaft hergestellt). Basis der SL-Bewertung ist der monatliche Service Level-Report gemäß [gemRL_Betr_TI#9.2.2]. Der Auftraggeber (im Folgenden AG genannt) behält sich vor, durch eigene Messungen oder Messungen Dritter sowie Überprüfungen von Betriebsdaten die berichteten Werte zu verifizieren und zu korrigieren.

1.2 Rechtsfolgen von Service-Level-Abweichungen

Werden hier definierte Service Level nicht erfüllt, verringert sich die durch den AG zu zahlender Vergütung um einen „Malus“, soweit ein solcher für das nicht erreichte Service Level vorgesehen ist.

1.2.1 Zeitpunkt der Berechnung

Die Berechnung eines etwaigen Malus Betrags erfolgt im Rahmen des auf den Bewertungszeitraum folgenden Service-Review-Meetings gemäß [gemRL_Betr_TI#9.2.3]. Sofern dies aufgrund von Klärungspunkten nicht möglich sein sollte, wird dies der AG dem AN mitteilen, das Ergebnis ermitteln und die Berechnung so zeitnah wie möglich, spätestens jedoch im übernächsten Service-Review-Meeting, nachholen.

1.2.2 Berechnung der Höhe des Malus

Die Berechnungsgrundlage für die Bestimmung des jeweiligen Malus bildet die vertraglich vereinbarte monatliche Vergütung für den Betrieb der Produkte und Services des AN in den Systemumgebungen zuzüglich der monatlichen Betriebskosten aus etwaigen beauftragten Änderungen (Change-Requests). Soweit mehrere Service Level verletzt werden (Malus), erfolgt eine Bestimmung der Gesamt-Malus Höhe unter Berücksichtigung der Deckelung einzelner SL und SL-Gruppen gemäß Kapitel 4 durch Addition der Malusse und Anwendung auf die monatliche Vergütung für den Betrieb.

Die Malus Berechnung ist in den Kapiteln 2.2 und 3.2 erläutert.

1.2.3 Berücksichtigung durch Auftragnehmer

Der AN wird die sich aus dieser Berechnung ergebenden Auswirkungen auf die in Rechnung zu stellende Vergütung für den Betrieb automatisch berücksichtigen, indem er in der auf das Service-Review-Meeting folgenden Betriebskostenrechnung den berechneten Malus (unter detaillierter Darstellung seiner Berechnung) mit Verweis auf den Monat, in dem der Malus entstanden ist und den entsprechenden Service Review in Abzug bringt.

1.3 Messung und Erfassung der Service Level

Grundsätzlich werden alle technischen Performance-Kenngrößen, welche Grundlage für die Berechnung der technischen Service Level sind, durch den AN selbständig gemessen und erfasst. Diese basieren sowohl auf eigenen Daten des AN als auch Daten des Anbieters HCC-Cloud bzw. durch den ZETA-Guard erfassten Daten. Darüber hinaus werden Informationen durch die Betriebsdatenlieferung an den AG ermittelt, der zusätzlich Berechnungen ausführt. Zusätzlich werden Erreichbarkeiten durch das zentrale TI-Service-Monitoring festgestellt. Die organisatorischen Service Level relevanten Kenngrößen werden durch das übergreifende TI-ITSM-System des AG erfasst. Auf Basis dieser Daten werden im TI-ITSM-System des AG die Werte der Service Level-Kenngrößen berechnet und im Service Level-Report ausgewiesen. Den Service Level-Report hat der AN fristgemäß zu kommentieren und freizugeben (Tabelle 7: Organisatorische Service Level]). Die Abstimmung der Service Level-Kenngrößen erfolgt rechtzeitig vor erstmaliger Aufnahme des Service Level Managements im Rahmen des Nachweises der betrieblichen Eignung.

1.4 Berichterstellung

Der Nachweis über die Erfüllung der Service Level erfolgt regelmäßig einmal monatlich durch den vom AG im TI-ITSM-System bereitgestellten Service Level-Report. Im Service Level-Report sind sämtliche in diesem Anhang definierten Service Level enthalten. Der AN ist für die vollständige, rechtzeitige sowie sachlich und inhaltlich korrekte Bereitstellung der Service Level-Werte verantwortlich. Fehlende Werte sind vom AN fristgemäß nachzutragen. Negative Soll-Ist-Abweichungen sind vom AN in Textform zu begründen sowie Maßnahmen zur Behebung und zukünftige Maßnahmen qualifiziert zu beschreiben. Als mangelndes Verschulden des AN gilt insbesondere, wenn der AN Service Level ausschließlich aufgrund einer Störung der beigestellten Systemkomponente ZETA Guard oder TI-Flow Cloud Services nicht vertragsgemäß erfüllen kann. Mangelndes Verschulden des AN hat dieser substantiiert darzulegen. Liefertreue (Termin, Vollständigkeit, sachliche und inhaltliche Richtigkeit) des technischen Performance-Reportings (Lieferung der Betriebsdaten) sowie der Bereitstellung des Service Level-Reports werden im Service Level-Report selbst ausgewiesen und bewertet.

Die Auswertung der Service Level für den Bewertungszeitraum erfolgt gemeinsam zwischen AN und dem AG im auf den Bewertungszeitraum folgenden Service Review Meeting.

1.5 Prüfung und Messung durch den Auftraggeber

Der AG ist berechtigt, die Einhaltung der technischen Service Level durch eigene Messungen zu überprüfen und/oder durch einen sachverständigen Dritten überprüfen lassen.

Zur Messung der Verfügbarkeit werden die Ergebnisse des zentralen TI-Service Monitorings verwendet. Zeiträume, in denen vom AN keine oder invalide technische Performancedaten vorliegen, gelten grundsätzlich als Ausfallzeiten. Ausgenommen hiervon ist, wenn ein mangelndes Verschulden des AN (vgl. 1.4 Berichterstellung) vorliegt.

Die Werte der organisatorischen Service Level werden im TI-ITSM-System des AG gemessen und erfasst. Im TI-ITSM-System des AG nicht messbare Service Level Kenngrößen hat der AN im Service Level-Report bereitzustellen.

2 Technische Service Level

Technische Service Level definieren Metriken für die Quantität und Qualität der vom Auftragnehmer zur Verfügung zu stellenden IT-Dienste.

2.1 Leistungsübergabepunkte

Der Leistungsübergabepunkt für die technischen Service Level des Produktes TI-Flow-Fachdienst ist der Netzwerkübergabepunkt zum Internet.

2.2 Malus Regelung

Die Malus Berechnung auf Basis des monatlichen Preises für den Betrieb erfolgt nach den folgenden Regeln.

Tabelle 1: Definitionen zur Malus Regelung technische SL

Abkürzung	Bezeichnung
M; AM	Angaben zur Malus Regelung Die Malus Berechnung erfolgt nach den folgenden Regeln: <u>Zeitregel für Bearbeitungszeiten</u> Der Malus (M) errechnet sich pro Abweichung (AM) des aus Messungen ermittelten, vom AN erreichten Ist-Mittelwerts vom zu erreichenden SOLL-Wert aus der Spalte „SL-Wert“ (Tabelle 4Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.). Jede begonnene Überschreitung des SOLL-Werts der Bearbeitungszeiten um den Wert AM berechtigt den AG, den <i>monatlichen</i> Preis für den Betrieb um den Prozentsatz M zu mindern. Beispiel 1 (PU): SOLL-Wert SL PDT87-A02-D2-G08: 250 ms IST-Wert SL PDT87-S02-D2-G08: 251 ms Abweichung: +1 ms ist größer als Null und kleiner als die einfache Malus Abweichung von +1 % (AM = 2,5 ms) ⇒ Anwendung des einfachen Malus für diesen SL, Malus 2 % (= 1 x 2%) Beispiel 2 (PU): SOLL-Wert SL PDT87-A02-D2-G08: 250 ms IST-Wert SL PDT87-A02-D2-G08: 253 ms Abweichung: 1 AM (2,5ms) < 3 ms <= 2 AM (5ms)

Abkürzung	Bezeichnung
	⇒ Anwendung des zweifachen Malus für diesen SL, Malus 4 % (= 2 x 2%) Beispiel 3 (PU): SOLL-Wert SL PDT87-A02-D2-G08: 250 ms IST-Wert SL PDT87-A02-D2-G08: 276 ms Abweichung: 10 AM (25ms) < 26 ms <= 11 AM (27,5ms) ⇒ Anwendung des elffachen-fachen Malus für diesen SL, Malus 22 % (= 11 x 2%) ⇒ Malus-Deckel für diesen SL in der PU ist noch nicht erreicht (80%) 2. <u>Prozentregel für Verfügbarkeiten</u> Der Malus (M) errechnet sich pro Abweichung (AM) des aus Messungen ermittelten, vom AN erreichten Ist-Wertes vom zu erreichenden SOLL-Wert aus Spalte „SL-Wert“ (Tabelle 3). Bei einem im Vergleich zum SOLL-Wert kleineren Ist-Wert ist je angefangener Unterschreitung um den Wert AM der monatliche Preis für den Betrieb um den Prozentsatz M zu mindern. Beispiel 1: SOLL-Wert SL PDT87-A01-D3-G33 in der PU: 99,99 % IST-Wert SL PDT87-A01-D3-G33: 99,90 % Abweichung: 1 AM (-0,05%) < 0,09 % <= 2 AM (-0,1%) ⇒ Anwendung des zweifachen Malus für diesen SL, Malus 1 % (= 2 x 0,5%)

Die geforderten technischen Service Level für die Performance und Verfügbarkeiten der für die bereitzustellenden Non-PU-Produkt-Referenzen (z.B. RU-DEV, RU, TU) sind im Wesentlichen analog zu den technischen Service Level für die PU. Die Malus Deckelung ist abweichend. Für die vom AN für die bereitzustellenden Non-PU-Produkt-Referenzen werden die Hauptzeit und Nebenzeit abweichend von denen der PU definiert.

2.3 Definition Geltungszeiten

Für die vom Auftragnehmer bereitzustellenden Produkte und Komponenten werden in der Systemumgebung PU Haupt- und Nebenzeiten gemäß [gemSpec_Perf#A_23350-*] definiert.

Für die vom Auftragnehmer bereitzustellenden Produkte und Komponenten in den Non-PU-Systemumgebungen gelten die folgenden Haupt- und Nebenzeiten.

Tabelle 2: Definition Haupt- und Nebenzeit Non-PU

Zeitraum	Wert	Dokumentenreferenz
Non-PU-Systemumgebung RU-DEV/RU/TU: TI-Flow Anwendungen		
Hauptzeit	Montag bis Freitag 09:00 bis 17:00 Uhr	keine
Nebenzeit	alle übrigen Stunden der Woche	keine
Bundeseinheitliche Feiertage	werden wie Sonntage behandelt, alle übrigen Feiertage wie Werktage	keine

2.4 SL-Verfügbarkeit

Der Produkttyp TI-Flow-Fachdienst muss eine Verfügbarkeit entsprechend [gemSpec_Perf#A_23350-*] aufweisen. Die Verfügbarkeit wird getrennt nach Haupt und Nebenzeit bewertet.

Gemessen wird die Verfügbarkeit an der Außenschnittstelle des TI-Flow-Fachdienstes gemäß [gemSpec_Perf#2.1]. Die Schnittstelle gilt im Wirkbetrieb als verfügbar, solange die Client-Requests mit einem HTTP-Statuscode der Bewertung SUCCESS, OTHER oder FAILED_OTHER gemäß [gemSpec_Perf#A_27722-04] beantwortet werden.

Zur Feststellung der Verfügbarkeit werden primär die Messergebnisse der Erreichbarkeits-Probes des zentralen TI-Service Monitorings herangezogen. Die Probes werden dabei in 5-Minuten-Frequenz ausgeführt. Der Dienst gilt dann als nicht erreichbar, wenn das Probing des zentralen TI-Service Monitoring einen entsprechenden Fehler feststellt.

Ab der Bereitstellung des TI-Flow-Fachdienstes in einer der Betriebsumgebungen (RU-DEV, RU, TU, PU) gemäß Kapitel 4.1 der Leistungsbeschreibung wird die jeweilige Instanz des TI-Flow-Fachdienstes in der entsprechenden Betriebsumgebung mittels des TI-Service Monitorings auf Verfügbarkeit geprüft. Das Ergebnis dieses Probings wird dann im Service Monitoring ausgewertet und unter anderem für die Verfügbarkeitsermittlung herangezogen. Zur weiteren Feststellung der Verfügbarkeit des TI-Flow-Fachdienstes werden auch die in [gemSpec_Perf#2.5.4] definierten Telemetriedaten des AN für die Verfügbarkeitsermittlung herangezogen. Dabei gilt der TI-Flow-Fachdienst als ausgefallen, wenn

- für einen Erfassungsraum die Telemetriedaten nicht oder nicht vollständig vorliegen oder
- für 20 % oder mehr der Aufrufe an einer der u.s. prioritären Schnittstellenoperationen (definiert in [gemSpec_FD_TI-Flow#Tab_gemSpec_Perf_Berichtsformat_TI-Flow-Fachdienst_E-Rezept]) nicht erfolgreich verarbeitet werden oder
- für 20 % oder mehr der Aufrufe in Summe (über alle in [gemSpec_FD_TI-Flow#Tab_gemSpec_Perf_Berichtsformat_TI-Flow-Fachdienst_E-Rezept] definierten Schnittstellenoperationen) nicht erfolgreich verarbeitet werden.

Prioritären Schnittstellenoperationen bzw. Prio-UseCases in diesem Falle sind:

- ERP.UC_2_1, ERP.UC_2_3*
- ERP.UC_3_1, ERP.UC_3_3, ERP.UC_3_4, ERP.UC_3_6, ERP.UC_3_9, ERP.UC_3_13
- ERP.UC_4_1, ERP.UC_4_2, ERP.UC_4_4, ERP.UC_4_7, ERP.UC_4_15, ERP.UC_4_16, ERP.UC_4_17

Der TI-Flow-Fachdienst darf Aufrufe, die über die in [gemSpec_Perf#A_29785] definierten Spitzenlasten hinausgehen erst abweisen, wenn die Anfragelast eine Funktions-beeinträchtigung des Dienstes zur Folge hat. Eine Abweisung von Anfragen ist gleichzeitig ein Trigger für eine Überprüfung im Rahmen des Capacity Managements sowie im Rahmen der Skalierung der HCC-Cloud-Ressourcen. Der TI-Flow-Fachdienst muss gemäß [gemSpec_FD_TI-Flow#A_29786] auch bei Lastspitzen oberhalb dieser definierten Spitzenlasten verfügbar bleiben.

Differierende Messergebnisse zwischen TI-Service Monitoring und Telemetriedaten-Lieferungen müssen vom AN gemäß [gemRL_Betr_TI#GS-A_5604] im Service Level-Report kommentiert werden. Für vom AN festgestellte Abweichungen (z. B. aus dem Service Monitoring des AN) müssen gemäß [gemRL_Betr_TI#GS-A_4101] im Rahmen des Service Level-Managements die Messergebnisse als Nachweise übermittelt werden.

Ausfälle im Rahmen von Wartungsfenstern gehen gemäß [gemSpec_Perf#A_23618-*] in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

Durch den AN verschuldete Ausfälle gehen negativ in die Verfügbarkeitsberechnung ein. Bei Ausfällen des ZETA Guard gilt: Liegt ein nachgewiesener Produktfehler vor, trägt der AG die Verantwortung; beruht der Ausfall auf Fehlkonfiguration oder wurde betrieblich durch den AN verursacht, ist dies dem AN zuzurechnen. Der AN hat hierfür geeignete Nachweise zu erbringen (z. B. Bestätigungen Dritter, Beschreibungen oder Protokolldaten).

Bei Ausfällen der TI-Flow Cloud Services gilt: Liegt ein nachgewiesener Ausfall der TI-Flow-Cloud-Services vor, trägt der AG die Verantwortung; beruht der Ausfall auf Fehlkonfiguration der Cloud Services durch den AN oder wurde betrieblich durch den AN verursacht, ist dies dem AN zuzurechnen. Der AN hat hierfür geeignete Nachweise zu erbringen (z. B. Bestätigungen Dritter, Beschreibungen oder Protokolldaten).

Geplante Ausfälle, die im Rahmen von Testdurchführungen des AG oder des AN auf RU-DEV/RU/TU erfolgen, werden nicht negativ in die Verfügbarkeitsberechnung einbezogen.

In die Verfügbarkeitsberechnung fließen damit zusammenfassend folgende Messungen ein:

- Ausfälle des Produktes (gemessen durch das TI-Service-Monitoring des AG)
- Ausfälle des Produktes (gemessen durch das Monitoring des AN)
- Ausfälle einzelner Operationen auf den definierten Schnittstellen gemäß [gemSpec_FD_TI-Flow#Tab_gemSpec_Perf_Berichtsformat_TI-Flow-Fachdienst_E-Rezept], gemessen durch Telemetriedaten-Lieferung
- nicht erfolgreiche Bearbeitungen ≥ 20 % im Erfassungszeitraum (5 Minuten), gemessen durch Telemetriedaten-Lieferung.

Der AN ist für die erforderliche Verfügbarkeit der TI-Anbindung seiner Produktinstanzen selbst verantwortlich.

Zeiträume, für die keine, invalide oder fehlerhafte Betriebsdaten geliefert werden, gelten grundsätzlich als Ausfallzeiten. Falls der Service in diesen Fällen dennoch uneingeschränkt verfügbar war, muss der AN – spätestens im Rahmen des Service Level-Reportings – dies vor Freigabe des SL-Reports kommentieren und durch geeignete Nachweise plausibel machen. Zur monatlichen Bewertung werden die Ausfallzeiten der Erfassungszeiträume addiert. Ist in einem Erfassungszeitraum der Dienst ausgefallen, gilt er für diesen Erfassungszeitraum als nicht verfügbar.

Tabelle 3: Technische Service Level - Verfügbarkeiten

Produkttyp – Schnittstelle								
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	AM - Malus-abweichung vom SL-Wert (absolut)	M – Malus	Malus-deckelung PU	Malus-deckelung RU-DEV & RU	Malus-deckelung TU	Dokumentenreferenz
TI-Flow-Fachdienst								
PDT87-A01-D3-G14	Relative Verfügbarkeit im Betrachtungszeitraum zur Hauptzeit inkl. Wartung. [%*1000]	99,99 %	- 0,05 %	0,5 %	80 %			[gemSpec_FD_TI-Flow#A_29788]
PDT87-A01-D3-G16	Relative Verfügbarkeit im Betrachtungszeitraum zur Nebenzeit inkl. Wartung. [%*1000]	99,97 %	- 0,05 %	0,5 %	50 %			[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29788]
PDT87-A01-D3-G14	Relative Verfügbarkeit im Betrachtungszeitraum zur Hauptzeit inkl. Wartung. RU-DEV/RU/TU [%*1000]	99,50 %	- 0,05 %	0,5 %		15 %	0 %	
PDT87-A01-D3-G16	Relative Verfügbarkeit im Betrachtungszeitraum zur Nebenzeit inkl. Wartung. RU-DEV/RU/TU [%*1000]	85,00 %	- 0,05 %	0,5 %		10 %	0 %	

Auf die vertraglichen Regelungen in der Anfangsphase (Grace-Period und Ramp-up) in **Anlage 01** „Zusätzliche Vereinbarungen“, Ziffer 8.) wird hingewiesen.

Während der gesamten Vertragslaufzeit: Wenn nur die Telemetriedaten-Lieferung fehlerhaft ist und die uneingeschränkte Verfügbarkeit der TI-Flow Anwendung vom AN nachgewiesen wird, reduziert sich der M – Malus gemäß Tabelle 3 auf 25% des angegebenen Wertes. Die Malus Deckelung der jeweiligen Umgebungen bleibt unverändert. Die Pflichten des Auftragnehmers zur vertragsgemäßen Leistungserbringung und die vertraglichen Rechte des Auftraggebers bei Schlecht- oder Nichtleistung bleiben im Übrigen unberührt.

2.5 SL-Performance

Die Berechnung der Performance-Service Level erfolgt auf Basis der vom AN zu liefernden Betriebsdaten (gemäß [gemSpec_Perf#2.5]). Die Bewertung erfolgt unabhängig von Haupt- und Nebenzeit.

Für die Berechnung eines Malus der Service Level aus Tabelle 4 werden als Bearbeitungszeitvorgaben die Mittelwerte in ms aus [gemSpec_Perf#A_29785] für alle angefallenen Ereignisse des Bewertungsmonats in diesem Service Level („SL-Wert“) herangezogen.

Tabelle 4: Technische Service Level – Performance – Mittlere Bearbeitungszeit

Produkttyp – Schnittstelle									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Ermittlungsart	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (relativ)	M - Malus	Malusdeckung PU	Malusdeckung RU-DEV & RU	Malusdeckung TU	Dokumentenreferenz
TI-Flow-Fachdienst									
PDT87-A02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_2_1) [msec]	250 ms	Mittelwert	+2%	1%	50%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A03-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_2_3) [msec]	460 ms	Mittelwert	+2%	1%	50%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A04-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_3_1) [msec]	380 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A05-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_3_3) [msec]	430 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]

Produkttyp – Schnittstelle									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Ermittlungsart	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (relativ)	M - Malus	Malusdeckung PU	Malusdeckung RU-DEV & RU	Malusdeckung TU	Dokumentenreferenz
PDT87-A06-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_3_6) [msec]	380 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A07-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_4_1) [msec]	340 ms	Mittelwert	+2%	1%	50%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_4_4) [msec]	460 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A09-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_4_7) [msec]	430 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A10-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_2_3_169) [msec]	460 ms	Mittelwert	+2%	1%	50%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A14-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_2_3_200) [msec]	460 ms	Mittelwert	+2%	1%	50%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A15-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_2_3_209) [msec]	460 ms	Mittelwert	+2%	1%	50%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]

Produkttyp – Schnittstelle									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Ermittlungsart	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (relativ)	M - Malus	Malusdeckung PU	Malusdeckung RU-DEV & RU	Malusdeckung TU	Dokumentenreferenz
PDT87-A22-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_3_4) [msec]	540 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A25-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_3_9) [msec]	540 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A29-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_3_13) [msec]	280 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A32-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_4_2) [msec]	300 ms	Mittelwert	+2%	1%	50%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A34-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_4_6) [msec]	540 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A44-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_4_15) [msec]	650 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A47-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_4_16) [msec]	460 ms	Mittelwert	+4%	1%	30%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]

Produkttyp – Schnittstelle									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Ermittlungsart	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (relativ)	M - Malus	Malusdeckung PU	Malusdeckung RU-DEV & RU	Malusdeckung TU	Dokumentenreferenz
PDT87-A48-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_4_17) [msec]	615 ms	Mittelwert	+2%	1%	50%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A66-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit im Betrachtungszeitraum (ERP.UC_2_3_166) [msec]	460 ms	Mittelwert	+2%	1%	50%	10%	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]

Für die Berechnung eines Malus der Service Level aus Tabelle 5 werden als Bearbeitungszeitvorgaben die Erfüllungsquoten für alle angefallenen Ereignisse des Bewertungsmonats in diesem Service Level herangezogen.

Um den Einfluss von zufallsbedingten Ausreißern bei einer geringen Anzahl von Aufrufen eines UseCases und damit verbundenen zufallsbedingten Malussen zu verhindern, erbringt der AN – falls ein Use Case (SL-ID aus Tabelle 5) in einem Monat betroffen ist – eine Ursachenanalyse. Für den Fall, dass entsprechende Ausreißer sich, entsprechend der Ursachenanalyse, als zufallsbedingt herausstellen und nicht 2 Monate in Folge auftreten, so erfolgt für den betreffenden Monat keine Berechnung des Malus für diesen Service Level (SL-ID) aus Tabelle 5.

Tabelle 5: Technische Service Level – Performance – Einhaltung Bearbeitungszeitvorgaben

Produkttyp - Schnittstelle									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Ermittlungsart	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malusdeckung PU	Malusdeckung RU-DEV & RU	Malusdeckung TU	Dokumentenreferenz
TI-Flow-Fachdienst									
PDT87-A02-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_2_1)	99%	Prozentualer Anteil	- 0,1%	1 %	10 %	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A03-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_2_3)	99%	Prozentualer Anteil	- 0,1%	1 %	10 %	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A04-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_3_1)	99%	Prozentualer Anteil	- 0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A05-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_3_3)	99%	Prozentualer Anteil	- 0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A06-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_3_6)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]

Produkttyp - Schnittstelle									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Ermittlungsart	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malusdeckung PU	Malusdeckung RU-DEV & RU	Malusdeckung TU	Dokumentenreferenz
PDT87-A07-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_4_1)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	1,0%	10%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A08-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_4_4)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A09-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_4_7)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A10-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_2_3_169)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	1,0%	10%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A14-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_2_3_200)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	1,0%	10%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A15-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_2_3_209)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	1,0%	10%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]

Produkttyp - Schnittstelle									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Ermittlungsart	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malusdeckung PU	Malusdeckung RU-DEV & RU	Malusdeckung TU	Dokumentenreferenz
PDT87-A22-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_3_4)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A25-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_3_9)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A29-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_3_13)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A32-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_4_2)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	1,0%	10%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A34-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_4_6)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A44-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_4_15)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]

Produkttyp - Schnittstelle									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Ermittlungsart	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malusdeckung PU	Malusdeckung RU-DEV & RU	Malusdeckung TU	Dokumentenreferenz
PDT87-A47-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_4_16)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	0,3%	5%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A48-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_4_17)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	1,0%	10%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]
PDT87-A66-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe (ERP.UC_2_3_166)	99%	Prozentualer Anteil	-0,1%	1,0%	10%	5 %	-	[gemSpec_FD_TI-Flow #A_29785]

Für neue technische Service Level (SL-ID), welche in diesem Dokument aufgenommen und vereinbart werden, wird jeweils eine entsprechende Grace-Period vereinbart. Diese Grace-Period definiert sich dabei jeweils immer über einen Zeitraum in Monaten. Die Malus Regelung für den jeweiligen Service Level wird wirksam mit Beginn des Folgemonats im Anschluss an die Grace-Period. Die Vereinbarung der Grace-Period erfolgt jeweils im entsprechenden Change Request, mit welchem die neuen Service Level hier aufgenommen und vereinbart werden.

3 Organisatorische Service Level

Organisatorische Service Level definieren Metriken und Qualitäten für die durch den AN zu erbringenden Serviceleistungen. Jede einzelne Serviceleistung des AN muss mindestens dem festgelegten Schwellwert entsprechen. Hierbei werden keine Durchschnittswerte gebildet, es sei denn, diese wurden explizit vorgegeben.

3.1 Leistungsübergabepunkte

Sämtliche Leistungsübergabepunkte der organisatorischen Service Level sind im zentralen TI-ITSM-System verankert.

3.2 Malus Regelung

Tabelle 6: Definitionen zur Malus Regelung organisatorischer SL

Ab- kür- zung	Bezeichnung
M; AM	Angaben zur Malus Regelung Die Malus Berechnung erfolgt nach den folgenden Regeln: <u>Zeitregel für Bearbeitungszeiten</u> Es werden alle im Berichtszeitraum beendeten sowie am Ende des Berichtszeitraums noch offenen Vorgänge betrachtet. Über mehrere Berichtszeiträume hinweg offene Vorgänge werden in jedem Monat wiederholt bewertet. Für offene Vorgänge ist immer die bisher, vom AN zu verantwortende aufgelaufene Gesamtbearbeitungszeit heranzuziehen. Incidents sowie Vorgänge zu Service Levels mit einem SL-Wert kleiner oder gleich 40 h (H) bzw. 168 h (H+N) werden in dem Berichtszeitraum bewertet, in dem sie geschlossen werden (siehe Beispielrechnungen am Ende dieses Abschnitts). Die nachfolgend beschriebene Berechnung des Malus bezieht sich jeweils auf einen spezifischen Service Level (SL-ID) und die diesem Service Level zugeordneten Messwerte. Zur Berechnung eines Malus wird auf Basis der im jeweiligen Berichtszeitraum ermittelten Messwerte der aktuelle Erfüllungsgrad eines Service Levels ermittelt (IST-Wert). Der aktuelle Erfüllungsgrad eines Service Levels ist der prozentuale Anteil der Messwerte, die den jeweiligen Service Level erfüllen ($\leq$ „SL-Wert“), in Relation zur Gesamtzahl aller ermittelten Messwerte, die in die Berechnung eingehen. Der SOLL-Wert (%) des jeweils einzuhaltenden Erfüllungsgrades ist in Tabelle 7 – „Erfüllungsgrad“ festgelegt. Der aktuelle Erfüllungsgrad wird bei den organisatorischen Service Levels pro Kenngröße (SL-ID) je Betriebsumgebung (RU-DEV, RU, TU, PU) ermittelt. Der ermittelte IST-Wert des Erfüllungsgrades wird mit dem vorgegebenen SOLL-Wert verglichen. Ist der ermittelte IST-Wert größer oder gleich dem jeweiligen SOLL-Wert, erfolgt

Ab- kür- zung	Bezeichnung																																													
	keine Malus-Berechnung. Ist dieser jedoch kleiner, wird der Mittelwert MW aller Messwerte berechnet, die größer als der jeweils definierte SL-Wert sind. Je angefangener Abweichung des Wertes MW vom SL-Wert, um einen bestimmten Wert AM (Tabelle 7 – „Malus Abweichung vom SL-Wert (absolut)“) ist die monatliche Vergütung für den Betrieb um den Prozentsatz M (Tabelle 7 – „Malus Regelung“) zu mindern. Beispiel: Der aktuelle Erfüllungsgrad der Reaktionszeit von Service Level ITSM_0015 mit SL-Wert = 60 Minuten beträgt 90%. Der SOLL-Erfüllungsgrad wurde damit gerissen. Der Mittelwert MW der verrissenen Messwerte beträgt 70 min. Daher ist der monatliche Preis für den Betrieb um 1 % zu mindern. Wäre der Mittelwert MW gleich 121 Minuten, so ist die „Malus Abweichung vom SL-Wert (absolut)“ dreimal gerissen und der monatliche Preis für den Betrieb ist um 3 % zu mindern. <u>Beispiel für ITSM_055</u> – Problem Priorität 4, SL-Wert für Lösungszeit 560h, AM - Malus Abweichung vom SL-Wert (absolut) 320h <u>Annahmen:</u> Problem wird am 1. Tag des Monats eingestellt. Jeder Monat wird mit 160h angenommen, die dem Problemlösungsverantwortlichen eindeutig zugeordnet werden können. Das Problem wird in Monat 8 nach insgesamt 1.240h Bearbeitungszeit als gelöst geschlossen. <table><tr><th>Betrach- tungsmo- nat</th><th>Bearbeitungs- zeit für Lösung in h</th><th>Abweichung zum SL-Wert in h</th><th>Stufe der Ma- lus Abwei- chung</th><th>Malus vom mo- natlichen Preis für den Betrieb in %</th></tr><tr><td>1</td><td>160</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>2</td><td>320</td><td>0</td><td>0</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>3</td><td>480</td><td>0</td><td>0</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>4</td><td>640</td><td>80</td><td>1</td><td>1,0%</td></tr><tr><td>5</td><td>800</td><td>240</td><td>1</td><td>1,0%</td></tr><tr><td>6</td><td>960</td><td>400</td><td>2</td><td>2,0%</td></tr><tr><td>7</td><td>1.120</td><td>560</td><td>2</td><td>2,0%</td></tr><tr><td>8</td><td>1.240</td><td>680</td><td>3</td><td>2,0%</td></tr></table> Erläuterung 1. In den Betrachtungsmonaten 1–3 liegen die aufgelaufenen Bearbeitungszeiten des offenen Vorgangs unterhalb der SL-Vorgabe, es ist kein Malus anzuwenden. 2. Mit Ende des Monats 4 wird mit insgesamt 680 h eine Überschreitung des Sollwerts um 80 h erreicht. Es ist die 1. Stufe der Malus Abweichung und damit für diesen SL ein Malus von 1% vom monatlichen Preis für den Betrieb für diesen Monat anzuwenden. 3. Am Ende des Monats 5 wird mit insgesamt 800h eine Überschreitung des Sollwerts um 240 h erreicht (1. Stufe der Malus Abweichung). Damit ist für diesen SL erneut	Betrach- tungsmo- nat	Bearbeitungs- zeit für Lösung in h	Abweichung zum SL-Wert in h	Stufe der Ma- lus Abwei- chung	Malus vom mo- natlichen Preis für den Betrieb in %	1	160	0	0	0	2	320	0	0	0,0%	3	480	0	0	0,0%	4	640	80	1	1,0%	5	800	240	1	1,0%	6	960	400	2	2,0%	7	1.120	560	2	2,0%	8	1.240	680	3	2,0%
Betrach- tungsmo- nat	Bearbeitungs- zeit für Lösung in h	Abweichung zum SL-Wert in h	Stufe der Ma- lus Abwei- chung	Malus vom mo- natlichen Preis für den Betrieb in %																																										
1	160	0	0	0																																										
2	320	0	0	0,0%																																										
3	480	0	0	0,0%																																										
4	640	80	1	1,0%																																										
5	800	240	1	1,0%																																										
6	960	400	2	2,0%																																										
7	1.120	560	2	2,0%																																										
8	1.240	680	3	2,0%																																										

Ab- kür- zung	Bezeichnung
	ein Malus von 1 % vom monatlichen Preis für den Betrieb für diesen Monat anzuwenden. 4. Am Ende des Monats 6 wird mit insgesamt 960h eine Überschreitung des Sollwerts um 400 h erreicht, die Überschreitung ist größer als die AM (Malus Abweichung vom SL-Wert) in Höhe von 320 h, weswegen die 2. Stufe der Malus Abweichung erreicht wird. Damit ist für diesen SL erneut ein Malus von diesmal 2 % vom monatlichen Preis für den Betrieb für diesen Monat anzuwenden. 5. Am Ende des Monats 7 wird mit insgesamt 1.120h eine Überschreitung des Sollwerts um 560 h erreicht (2. Stufe der Malus Abweichung). Damit ist für diesen SL erneut ein Malus von 2 % vom monatlichen Preis für den Betrieb für diesen Monat anzuwenden. 6. Nach Lösung des Problems im Monat 8 nach 1.240h Bearbeitungszeit wird eine Überschreitung des Sollwerts um 680h erreicht, die Überschreitung ist damit größer als der zweifache Wert der AM (640 h), weswegen die 3. Stufe der Malus Abweichung erreicht wird. Wegen der Malus-Deckelung ist für diesen SL erneut ein Malus von 2% vom monatlichen Preis für den Betrieb für diesen Monat anzuwenden.

3.3 Definition Geltungszeiten

Für die Servicezeiten im TI-ITSM-Teilnehmersupport werden die Haupt- und Nebenzeiten gemäß [gemKPT_Betr#TIP1-A_7265-*] definiert.

3.4 Organisatorische Service-Level-Werte

Der Bewertungszeitraum für die Beurteilung des Erreichungsgrades der organisatorischen Service Level entspricht dem jeweiligen Kalendermonat. Auf die vertraglichen Regelungen in der Anfangsphase in **Anlage 01** „Zusätzliche Vereinbarungen“, Ziffer 8.) wird hingewiesen.

Tabelle 7: Organisatorische Service Level

Service Level										
SL-ID	Kurzbezeichnung		SL-Wert	Service-zeit PU	Service-zeit RU-DEV/ RU/TU	Erfüllungsgrad (%)	AM - Malus-abweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malus-deckelung	Dokumentenreferenz
INC Service Provider Support (INC-Anbieter/Hersteller)										
ITSM-SL-001	Reaktionszeit übergreifender INC	Prio 1	1 h	H+N	H	95 %	+ 30 min	1 %	30 %	[gemKPT_Betr#TIP1-A_7265-*]
ITSM-SL-002		Prio 2	1 h	H+N	H	95 %	+ 30 min	1 %	15 %	
ITSM-SL-003		Prio 3	2 h	H	H	95 %	+ 2 h	1 %	10 %	
ITSM-SL-004		Prio 4	2 h	H	H	95 %	+ 2 h	1 %	5 %	
ITSM-SL-050		Prio 1	2 h	H+N	H	95 %	+ 30 min	1 %	50 % (PU)	[gemKPT_Betr#TIP1-A_7265-*]

2026-0030 TI-Flow - Los 1

Anlage-02b Leistungsbeschreibung Los 1 - Anhang SL

Service Level										
SL-ID	Kurzbezeichnung		SL-Wert	Service-zeit PU	Service-zeit RU-DEV/ RU/TU	Erfüllungsgrad (%)	AM - Malus-abweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malus-deckelung	Dokumentenreferenz
ITSM-SL-051	Lösungszeit / Umsetzungszeit übergreifender INC	Prio 1	2 h	H+N	H	95 %	+ 30 min	1 %	35% (RU-DEV/RU/TU)	
ITSM-SL-006		Prio 2	4 h	H+N	H	95 %	+ 30 min	1 %	30 %	
ITSM-SL-007		Prio 3	8 h	H	H	95 %	+ 8 h	1 %	20 %	
ITSM-SL-008		Prio 4	40 h	H	H	95 %	+ 40 h	1 %	10 %	
Problem-Management										
ITSM-SL-009	Reaktionszeit übergreifender PRO	Prio 1-4	4 h	H	H	95 %	+ 4 h	1 %	4 %	[gemKPT_Betr#TIP1-A_7265-*]
ITSM-SL-010	Lösungszeit übergreifender PRO	Prio 1	176 h	H	H	95 %	+ 40 h	2 %	12 %	[gemKPT_Betr#TIP1-A_7265-*]
ITSM-SL-011		Prio 2	232 h	H	H	95 %	+ 60 h	1 %	8 %	

Service Level										
SL-ID	Kurzbezeichnung		SL-Wert	Service-zeit PU	Service-zeit RU-DEV/ RU/TU	Erfüllungsgrad (%)	AM - Malus-abweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malus-deckelung	Dokumentenreferenz
ITSM-SL-012		Prio 3	400 h	H	H	95 %	+ 100 h	0,5 %	4 %	
ITSM-SL-013		Prio 4	560 h	H	H	95 %	+ 140 h	0,5%	4 %	
ITSM_0059		Verifikationsfrist übergreifender PRO		168 h	H+N	H+N	100 %	+ 16 h	1 %	
Change-Management										
ITSM_0060	Verifikationsfrist übergreifender CHG		168 h	H+N	H+N	100 %	+ 16 h	1 %	4 %	[gemKPT_Betr#TIP1-A_7265-*]
Request Fulfillment										
ITSM-SL-015	Reaktionszeit RF		8 h	H	H	100 %	+ 8 h	1 %	4 %	[gemKPT_Betr#TIP1-A_7265-*]
ITSM_0101	Verifikationsfrist übergreifender RF		168 h	H+N	H+N	100 %	+ 16 h	1 %	2 %	
Service Level-Reporting										
ITSM-SL-028	Vollständige sowie sachlich und inhaltlich korrekte Bereitstellung der Service Level Performance-Kenngrößen (technische Service Level)		13. Werktag des Folgemonats	H	H	100 %	+ 8 h	1%	5%	[gemRL_Betr-TI#A_26815]

Service Level									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Service-zeit PU	Service-zeit RU-DEV/ RU/TU	Erfüllungs- grad (%)	AM - Ma- lus-ab- weichung vom SL- Wert (ab- solut)	M - Malus	Malus- deckelung	Dokumentenreferenz
ITSM-SL-029	Vollständige sowie sachlich und inhaltlich korrekte Bereitstellung der Werte der organisatorischen Service Level	13. Werktag des Folgemo-nats	H	H	100 %	+ 8 h	1%	5%	[gemRL_Betr-TI#A_26815]
Root Cause Analyse (RCA)									
ITSM-SL-039	Lieferung einer Root Cause Analyse (RCA) bei Prio1-Incidents nach Lösungszeitpunkt	40 h	H	H	100 %	+ 8 h	1 %	5 %	[gemKPT_Betr#TIP1-A_7265-*]
ITSM-SL-040	Lieferung einer Root Cause Analyse (RCA) bei Incidents der Prio 2 bis 4 nach Aufforderung durch AG	40 h	H	H	100 %	+ 8 h	0,5 %	3 %	[gemKPT_Betr#TIP1-A_7265-*]
Sicherheit									
SL_SI_001	Melden von erheblichen Schwachstellen und Bedrohungen Schwachstellen sollen nach CVSS v3 (Common Vulnerability Scoring System) bewertet werden. Schwachstellen, welche mit einem individuell bewerteten CVSS Basis Wert von 7 und höher bewertet wurden	8 h	H	H	100 %	+ 8 h	3 %	5 %	[TI Security Standard#TI-Sec_0130] und [TI Security Standard#TI-Sec_0140]

2026-0030 TI-Flow - Los 1

Anlage-02b Leistungsbeschreibung Los 1 - Anhang SL

Service Level									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Service-zeit PU	Service-zeit RU-DEV/ RU/TU	Erfüllungsgrad (%)	AM - Malus-abweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malus-deckelung	Dokumentenreferenz
	(high oder critical), müssen nach Feststellung innerhalb eines Arbeitstages an das Postfach cert@gematik.de gemeldet werden. Weiterhin müssen erkannte erhebliche Bedrohungen (Eigeneinstufung des Auftragnehmers) innerhalb eines Werktages an das Postfach cert@gematik.de gemeldet werden.								

Service Level									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Service-zeit PU	Service-zeit RU-DEV/ RU/TU	Erfüllungsgrad (%)	AM - Malus-abweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malus-deckelung	Dokumentenreferenz
SL_SI_002	Entgegennahme und Prüfung von Meldungen der gematik Der Anbieter muss von der gematik übermittelte Meldungen zu kritischen und hochbewerteten Schwachstellen annehmen, bewerten und der gematik das Ergebnis der Bewertung mit einer Reaktionszeit von <24h Werktagen sowie <72 h an Wochenenden und Feiertagen, spätestens jedoch am darauffolgenden Werktag, bereitstellen.	24h (72h)	H+N	H	100%	+ 24h	3%	5%	[TI Security Standard# TI-Sec_0150]

Service Level									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Servicezeit PU	Servicezeit RU-DEV/ RU/TU	Erfüllungsgrad (%)	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malusdeckelung	Dokumentenreferenz
SL_SI_003	Bearbeitungszeiten erkannter Alarme Der Anbieter muss die im TI Security Standard beschriebenen Bearbeitungszeiten für die Bewertung und Reaktion von Alarmen in Abhängigkeit der Kritikalität der Alarme umsetzen.	24h (72h) für kritische Alarme 48h (120h) für hoch eingestufte Alarme 14 Tage (10 Werktage) für normal eingestufte Alarme	H+N	H	100%	+ 24h	2%	5%	[TI Security Standard# TI-Sec_0190]
SL_SI_004	Reaktionszeit Bewertung von Feststellung Der Anbieter muss von der gematik übermittelte Feststellungen aus Sicherheitsanalysen, Audits und Notfallübungen annehmen, bewerten und der gematik das Ergebnis der Bewertung mit einer Reaktionszeit von 10 Werktagen bereitstellen.	10 Werktage	H+N	H	100%	+ 24h	1%	5%	[TI Security Standard TI-Sec_310]

Service Level									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Service-zeit PU	Service-zeit RU-DEV/ RU/TU	Erfüllungsgrad (%)	AM - Malus-abweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malus-deckelung	Dokumentenreferenz
SL_SI_005	Maßnahmenumsetzung Der Anbieter muss die im TI Security Standard festgelegten Behebungsfristen (siehe Ti Security Standard TI-Sec_0310, Tabelle) für die Umsetzung von Maßnahmen einhalten. Ausnahme: Mit der gematik wurde eine abweichende Umsetzungsfrist vereinbart. In diesen Fällen gilt die individuell vereinbarte Umsetzungsfrist.	Gemäß Tabelle	H+N	H	100%	48h	1%	5%	[TI Security Standard TI-Sec_310]

Service Level									
SL-ID	Kurzbezeichnung	SL-Wert	Service-zeit PU	Service-zeit RU-DEV/ RU/TU	Erfüllungsgrad (%)	AM - Malus-abweichung vom SL-Wert (absolut)	M - Malus	Malus-deckelung	Dokumentenreferenz
SL_SI_006	Meldung von Sicherheitsvorfällen und Datenschutzverstößen Der Anbieter muss erhebliche Störungen der Verfügbarkeit, Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit, die zum Ausfall oder zur Beeinträchtigung der Sicherheit oder Funktionsfähigkeit des Dienstes der TI oder zum Ausfall oder zur Beeinträchtigung der Sicherheit oder Funktionsfähigkeit der Telematikinfrastruktur führen können oder bereits geführt haben sowie bei Datenschutzverstöße, nach Art. 34 DSGVO unverzüglich, jedoch spätestens innerhalb von 72 Stunden nach bekannt werden direkt der gematik melden,	72h (max)	H+N	H	100%	24h	3%	5%	[TI Security Standard TI-Sec_330]

4 Deckelung der Malus Werte

Die folgende Tabelle beschreibt, auf welchen Ebenen (Gruppen) eine Deckelung der Malus Werte in welcher Höhe angesetzt wird.

Tabelle 8: Deckelung von Malus Werten bei Untererfüllung

Gruppe	Deckelung
Organisatorische Service Level	75 %
Incident (Summe der Malus Werte der SL ITSM-SL-001, ITSM-SL-002, ITSM-SL-003, ITSM-SL-004, ITSM-SL-050, ITSM-SL-051, ITSM-SL-006, ITSM-SL-007, ITSM-SL-008)	50 %
Problem (Summe der Malus Werte der SL ITSM-SL-009, ITSM-SL-010, ITSM-SL-011, ITSM-SL-012, ITSM-SL-013, ITSM_0059)	15 %
Change (Summe der Malus Werte der SL ITSM_0060)	5 %
Request Fulfillment (Summe der Malus Werte der SL ITSM-SL-015, ITSM_0101)	5 %
Service Level-Reporting (Summe der Malus Werte der SL ITSM-SL-028, ITSM-SL-029)	10 %
RCA (Summe der Malus Werte der SL ITSM-SL-039, ITSM-SL-040)	5 %
Sicherheit (Summe der Malus Werte der SL SL_SI_001, SL_SI_002, SL_SI_003, SL_SI_004, SL_SI_005, SL_SI_006)	5 %
Technische Service Level	100 %
Verfügbarkeit	80 %
Produktionsumgebung (PU): Summe aller Malus- Werte der Verfügbarkeits-SL der Produkte und Komponenten der TI-Flow Anwendung	80 %
Referenzumgebung (RU-DEV & RU): Summe aller Malus Werte der Verfügbarkeits-SL der Produkte und Komponenten der TI-Flow Anwendung	20 %
Testumgebung (TU): Summe aller Malus Werte der Verfügbarkeits-SL der Produkte und Komponenten der TI-Flow Anwendung	0 %
Performance	95 %
Produktionsumgebung (PU): Summe aller Malus Werte der Performance-SL der Produkte und Komponenten der TI-Flow Anwendung	60 %

Gruppe	Deckelung
Referenzumgebung (RU): Summe aller Malus Werte der Performance-SL der Produkte und Komponenten der TI-Flow Anwendung	15 %
Testumgebung (TU): Summe aller Malus Werte der Performance-SL der Produkte und Komponenten der TI-Flow Anwendung	0 %
Maximaler monatlicher Gesamt-Malus (bezogen auf den monatlichen Preis für den Betrieb)	100%

Der hier dargestellte Maximalwert des Gesamt-Malus bezieht sich nur auf die im Rahmen der monatlichen Betriebsvergütung zu erbringenden Leistungen.

Auf die vertraglichen Regelungen in der Anfangsphase in Ziffer **Anlage 01** „Zusätzliche Vereinbarungen“, Ziffer 8.) wird hingewiesen.

Anhang A – Verzeichnisse

A1 – Abkürzungen

Kürzel	Erläuterung
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
CHG	Change-Management
CVSS	Common Vulnerability Scoring System
GTI	Gesamtverantwortlicher TI
M	Malus
PRO	Problem-Management
PU	Produktionsumgebung
RCA	Root Cause Analyse
RF	Request Fulfillment
RU	Referenzumgebung
SL	Servicelevel
TU	Testumgebung

A2 – Glossar

Das Glossar wird als eigenständiges Dokument zur Verfügung gestellt.

A3 – Abbildungsverzeichnis

Es konnten keine Einträge für ein Abbildungsverzeichnis gefunden werden.

A4 – Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Definitionen zur Malus Regelung technische SL.....	6
Tabelle 2: Definition Haupt- und Nebenzeit Non-PU.....	8
Tabelle 3: Technische Service Level - Verfügbarkeiten.....	11
Tabelle 4: Technische Service Level – Performance - Mittlere Bearbeitungszeit.....	12
Tabelle 5: Technische Service Level – Performance – Einhaltung Bearbeitungsvorgaben.....	16
Tabelle 6: Definitionen zur Malus Regelung organisatorischer SL.....	20
Tabelle 7: Organisatorische Service Level	23

Tabelle 8: Deckelung von Malus Werten bei Untererfüllung 32

A5 – Referenzierte Dokumente

Die nachfolgende Tabelle enthält die Bezeichnung der in dem vorliegenden Dokument referenzierten Dokumente der gematik zur Telematikinfrastruktur.

[Quelle]	Herausgeber: Titel
[gemAnbT_TI-Flow-FD_ATV]	gematik: Anbietertypsteckbriefe TI-Flow-Fachdienst Version: 1.0.0-0
[gemRL_Betr_TI]	gematik: Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI Version: 2.23.0
[gemKPT_Betr]	gematik: Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb Version: 3.69.0
[gemSpec_Perf]	gematik: Übergreifende Spezifikation Performance und Mengengerüst TI-Plattform Version: 2.88.0
[gemSpec_FD_TI-Flow]	gematik: Spezifikation: TI-Flow-Fachdienst Version: 1.0.0
[gemSpec_HCC]	gematik: Spezifikation Healthcare Confidential Computing (HCC) Version: 1.0.0
[gemTI_SEC_Standard]	gematik: TI Security Standard - Mitwirkungspflichten für Anbieter Version: 1.0.0

Weitere Referenzierungen:

[Quelle]	Herausgeber: Titel
[gematik Referenzvalidator]	gematik: https://github.com/gematik/app-referencevalidator