



## BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

### Anlage Nr. 4

**Auftraggeber:** Bundesrechtsanwaltskammer

**Vergabeverfahren:** Übernahme, Weiterentwicklung und Betrieb des beA

**Service Level Agreement (einschließlich Sonderregelung zur Nichteinhaltung von Service Levels)**

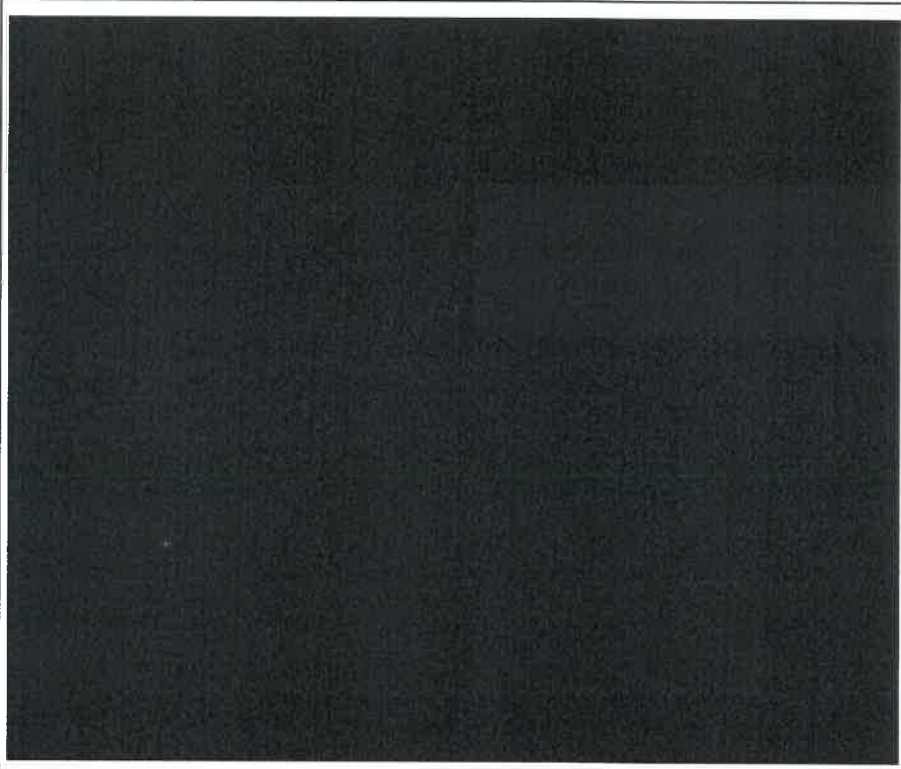
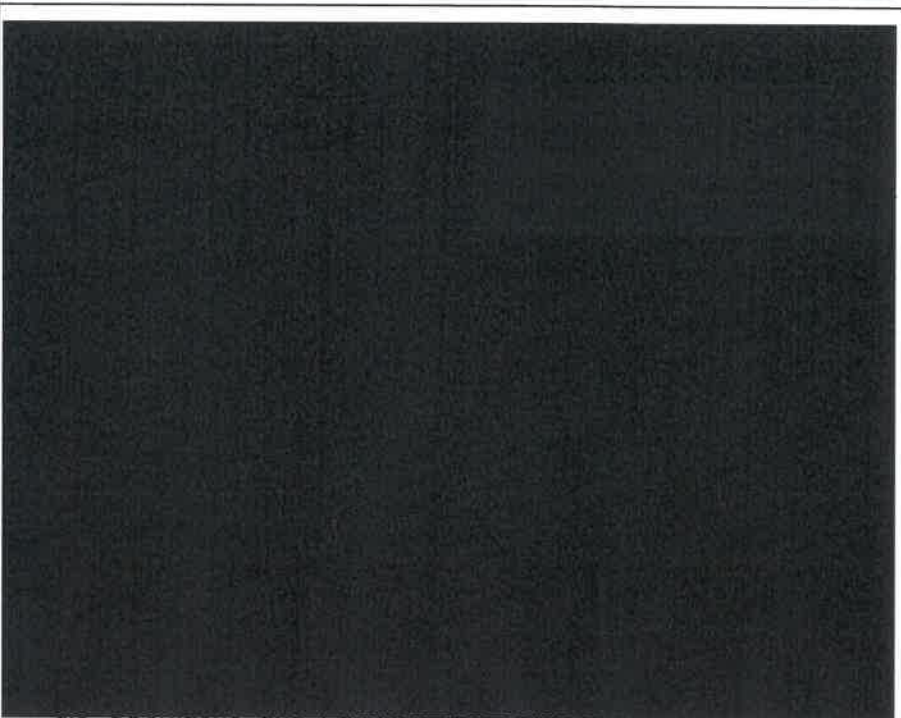
# 1 Service Levels

## 1.1 Begriffsdefinitionen zu den Service Levels

Begriff	Definition
Call	Sammelbegriff für alle unabhängig vom Kontaktmedium beim Service Desk eingehende Störungen (Incidents), Anforderungen und Anfragen. Der Service Desk nimmt den Call an und legt in Form eines „Tickets“ einen neuen Vorgang an. Zu diesem Vorgang gehörende weitere Kontakte werden dem Call zugeordnet.
Massenstörung	Alle Störungen, die mehr als ■■■ % der beA-Nutzer betreffen.
SD	Service Desk
Ticket	Jede Störungsmeldungen (Incident), jede Anforderung und jedes Anfragen wird als Vorgang vom Service Desk verwaltet. Im Service Desk Umfeld hat sich „Ticket“ als Bezeichnung für solche Vorgänge etabliert. Jedes Ticket wird in einem Ticket System verwaltet. Das Ticket System unterstützt den Service Desk bei der Dokumentation, Klassifizierung, Bearbeitung und Weiterleitung der eingehenden Störungen, Anforderungen und Anfragen und ermöglicht statistische Auswertungen.
Freeze Zeiten	Zeiten, in denen nur in Notfällen Änderungen am beA-System vorgenommen werden dürfen. Freeze Zeiten werden vom AG für die Zeiten definiert, in denen aufgrund besonders vieler Fristabläufe die Verfügbarkeit des beA-Systems besonders kritisch ist. Dies sind Zeiten, welche einvernehmlich mit einem Vorlauf von mindestens 3 Monaten festgelegt werden.
Service Level	<p>Service Levels sind die festgelegten Leistungsanforderungen, die Art und Umfang der vertragsgegenständlichen Leistungen örtlich, zeitlich, qualitativ und quantitativ festlegen.</p> <p>So kann beispielsweise eine Leistungsqualität festgelegt werden, die über Zielwerte ein oder mehrerer Service Level Kriterien definiert wird (wie z.B.: „99,9% Verfügbarkeit im Monat“ oder „maximale Fehlerbehebungszeit von 1 Stunde“).</p>
Service Level Agreement (SLA)	Service Level Agreement: Vereinbarung zwischen AG und AN über Service Levels.
Service Level Kriterium	Auch: Key Performance Indicator, KPI: eine Kennzahl, anhand derer der Status hinsichtlich bestimmter Zielsetzungen oder Erfolgsfaktoren ermittelt wird. Beispiele sind Verfügbarkeit, Fehlerbehebungszeit oder Kun-

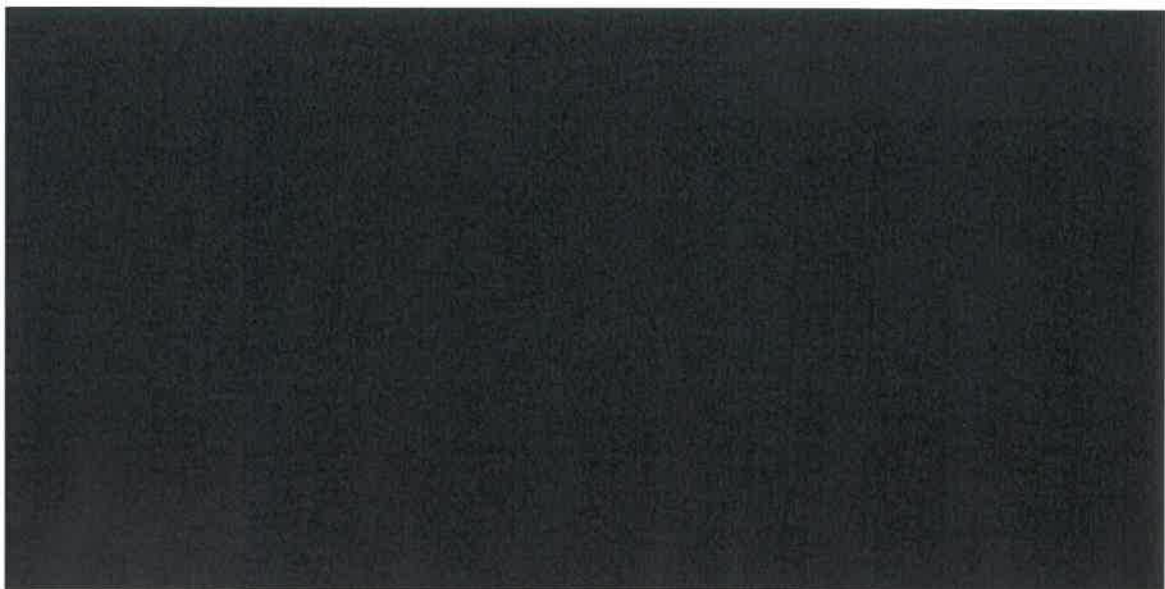
Begriff	Definition
	denzufriedenheit.
Service Level Kriterium „Reaktionszeit“	Die Reaktionszeit ist die Zeit vom Erfassen der Störung im Ticketsystem (die Erfassung muss unmittelbar ab Kenntnis der Störung erfolgen) bis zum ersten Diagnosebeginn durch qualifiziertes Fachpersonal des AN. Der AN dokumentiert den Diagnosebeginn im Ticket Tool.
Service Level Kriterium „Fehlerbehebungszeit“	Die Fehlerbehebungszeit beginnt mit dem Ende der Reaktionszeit und ist die Zeitspanne, die vergeht, bis die vereinbarten Services vollumfänglich wieder zur Verfügung stehen und dies im Ticketsystem dokumentiert ist. Die Fehlerbehebungszeit bezieht sich auf den Verantwortungsbereich des AN für dessen vertragsgegenständlichen Leistungen. Soweit die Behebung oder notwendige Mitwirkung im Verantwortungsbereich Dritter liegt, ist die Fehlerbehebungszeit solange gehemmt, bis dessen Maßnahmen / Bereitstellungen erfolgt sind.
Service Level Kriterium „Verfügbarkeit“	<p>Die Verfügbarkeit ist das Maß für die Zeit, zu der das beA den Nutzern bestimmungsgemäß zur Verfügung stand.</p> <p>Die Verfügbarkeiten beziehen sich auf den jeweiligen Monatsdurchschnitt nach Abzug der entsprechenden Wartungsfenster.</p> <p>Die prozentuale Systemverfügbarkeit wird auf Basis der Gesamtlänge der Servicezeit eines Monats gemäß nachfolgender Definition ermittelt:</p> $= \left( 1 - \left( \frac{\text{Summe Ausfallzeiten p. m. [h]} - \text{vereinbarte Wartungsfenster p. m. [h]}}{\text{Länge der Servicezeit p. m. [h]}} \right) \right) * 100$ <p>Mit der Existenz einer Prio1-Störung ist ein Ausfall gegeben.</p>
Service Level Kriterium „Datenverlust“	Das Service Level Kriterium „Datenverlust“ gibt den maximalen Zeitraum an, in dem Daten/Transaktionen seit dem letzten Backup in Folge einer Störung und nach Fehlerbehebung verloren gegangen sein dürfen.

## 1.2 Prioritäten Störungen

Störungspriorität	Definition
Kritische Störung Prio 1	
Schwere Störung Prio 2	

Störungspriorität	Definition
Störung Prio 3	
Prio 4	

(\*) Erkannte Schwachstellen u.a. aus dem Schwachstellen-Assessment (Kapitel 3.11 der Leistungsbeschreibung) sind im Rahmen des Incident Managements zu behandeln. Die Priorisierung erfolgt anhand des von der Schwachstelle ausgehenden Risikos. Hierfür wird die nachfolgende Klassifizierung vorgenommen.





Maßgeblich ist die jeweils höchste erreichte Priorität über die Bedrohung der Schutzziele. Die Bewertung der Bedrohung und Ausnutzbarkeit ist für jede erkannte Schwachstelle im Einzelfall durchzuführen. Kriterien zur Bewertung sind vom AN so zu wählen, dass sie geeignet sind, die Sicherheitsziele zu erreichen.

### 1.3 Service Levels während der Produktionseinschwingphase

Während der **Produktionseinschwingphase**<sup>1</sup> gelten die folgenden reduzierten Service Levels:

	Produktion	Schulung	Staging
Betriebszeit	Mo-So	Mo-Fr	Mo-Fr
	Tage pro Woche		
Stunden pro Tag			
Wartungsfenster			
Anzahl Wartungen pro Monat			
Nutzungsmöglichkeit beA pro Monat			
Verfügbarkeit beA-Zentralsystem pro Monat			
Verfügbarkeit Systemplattform pro Monat			
max. Ausfalldauer [Std] pro Monat gem. Verfügbarkeitsanforderung in Betriebszeit			
max. Ausfälle pro Monat			
Datenverlust			



	Produktion	Schulung	Staging
<b>Reaktionszeit</b>			
<b>Incidentbehebung</b>			
Prio 1 (Ausfall)			
Prio 2			
Prio 3			
Prio 4			
<b>Problembearbeitung (Prio gem. Incident)</b>			
Prio 1 (Ausfall)			
Prio 2			
Prio 3			
<b>Service Desk</b>			
Servicezeit			
Servicezeit für BRAK			
telefonische Erreichbarkeit			
Kanäle			
Reaktionszeiten			
Telefon			
E-Mail-Eingang			
Portal-Nutzung			
ext. Ticket-Tool			
<b>Erstlösungsquote</b>			
1st Level			
2nd Level			
3rd Level			
<b>Fehlerursachenanalyse (Root Cause Analysis, „RCA“)</b>			
<b>Umsetzung Change Request (betriebliche Abläufe)</b>			
Emergency			
Hotfix			
Release			

Tabelle 1: Service Levels während der Produktionseinschwingphase

### 1.4 Service Levels nach dem Ende der Produktionseinschwingphase

Nach dem Ende der Produktionseinschwingphase gelten die folgenden Service Levels<sup>2</sup>:

	Produktion	Schulung	Staging
Betriebszeit	Mo-So	Mo-Fr	Mo-Fr
	██████████	██████████	██████████
Tage pro Woche	██	██	██
Stunden pro Tag	██	██	██
Wartungsfenster	██████████	██████████	██████████
Anzahl Wartungen pro Monat	██	██	██████████
Nutzungsmöglichkeit beA pro Monat	██	██	
Verfügbarkeit beA-Zentralsystem pro Monat	██	██	
Verfügbarkeit Systemplattform pro Monat	██	██	██
max. Ausfalldauer [Min] pro Monat gem. Verfügbarkeitsanforderung in Betriebszeit	██	██	██
max. Ausfälle pro Monat	██	██	██
Datenverlust	██	██████████	██████████
Reaktionszeit	██████████	██████████	
		██	
Incidentbehebung			
Prio 1 (Ausfall)	██████████	██	██████████
Prio 2	██	██████████	██████████

<sup>2</sup> Die EVB-IT Service AGB unterscheiden nicht zwischen „Problem“ und „Incident“, sondern definieren nur den Begriff der Störung und sehen 3 Störungsklassen vor. Der Auftragnehmer hat u.a. in seinem auf Basis ITIL zu erstellenden Umsetzungskonzept (Anlage Nr. 6 zum EVB-IT Servicevertrag) die hier festgelegten Service Levels, einschließlich der 4 Prioritätsklassen („Prio“), entsprechend der ITIL umzusetzen.



	Produktion	Schulung	Staging
Prio 3	██████████	██████████	██████████
Prio 4	██████████	██████████	██████████
<b>Problembearbeitung (Prio gem. Incident)</b>			
Prio 1 (Ausfall)		██████████	
Prio 2		██████████	
Prio 3		██████████	
<b>Service Desk</b>			
Servicezeit		████████████████████	
Servicezeit für BRAK		████████████████████	
telefonische Erreichbarkeit		████████████████████	
Kanäle		██████████	
<b>Reaktionszeiten</b>			
Telefon		██████████	
E-Mail-Eingang		██████████	
Portal-Nutzung		██████████	
ext. Ticket-Tool		██████████	
<b>Erstlösungsquote</b>			
1st Level		██████████	
2nd Level		██████████	
3rd Level		██████████	
<b>Fehlerursachenanalyse (Root Cause Analysis, „RCA“)</b>			
	██████████	██████████	
<b>Umsetzung Change Request (betriebliche Abläufe)</b>			
Emergency		██████████	
Hotfix		██████████	
Release		██████████	

Tabelle 2: Service Levels nach dem Ende der Produktionseinschwingphase

## 2 Allgemeine vorrangige Regelungen zu Vertragsstrafen für die Nichteinhaltung von Service Levels

Verstößt der AUFTRAGNEHMER im Rahmen eines Incidents gegen mehrere SLAs (z.B. Unterschreitung der definierten Verfügbarkeit und Überschreitung der zulässigen Fehlerbehebungszeit), so werden die Vertragsstrafen zu den SLA-Verletzungen addiert. Hiervon unberührt bleiben die folgenden Höchstgrenzen für Vertragsstrafen:



Die Vertragsstrafen fallen nicht an, soweit der AUFTRAGNEHMER die Nichteinhaltung des betreffenden Service Level nicht zu vertreten hat.

Alle sonstigen Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt, die Vertragsstrafen werden jedoch auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

## 3 Vertragsstrafen zur Produktionsumgebung

### 3.1 Vertragsstrafen während der Produktionseinschwingphase

Während der **Produktionseinschwingphase** gelten die folgenden reduzierten Vertragsstrafen für die Produktionsumgebung:

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe

Tabelle 3: Vertragsstrafen für Verfügbarkeitsverletzungen der beA-Produktionsumgebung während der Produktionseinschwingphase



SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 4: Vertragsstrafen für Überschreitung der zulässigen Ausfallzahl der beA-Produktionsumgebung während der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 5: Vertragsstrafen für Überschreitung des zulässigen Datenverlusts der beA Produktionsumgebung während der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 6: Vertragsstrafen für die Überschreitung der zulässigen Reaktionszeiten, Incidentbehebungszeiten und/oder Problembearbeitungszeiten für die beA-Produktionsumgebung während der Produktionseinschwingphase*

### 3.2 Vertragsstrafen nach dem Ende der Produktionseinschwingphase

Nach dem Ende der Produktionseinschwingphase gelten die folgenden Vertragsstrafen für die Produktionsumgebung:

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 7: Vertragsstrafen für Verfügbarkeitsverletzungen der beA-Produktionsumgebung nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 8: Vertragsstrafen für Überschreitung der zulässigen Ausfallzahl der beA-Produktionsumgebung nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 9: Vertragsstrafen für Überschreitung des zulässigen Datenverlusts der beA-Produktionsumgebung nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe

*Tabelle 10: Vertragsstrafen für die Überschreitung der zulässigen Reaktionszeiten, Incidentbehebungszeiten und/oder Problembearbeitungszeiten für die beA-Produktionsumgebung nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*

## 4 Vertragsstrafen zur Staging- und Schulungsumgebung

### 4.1 Vertragsstrafen während der Produktionseinschwingphase

Während der **Produktionseinschwingphase** gelten die folgenden reduzierten Vertragsstrafen für die Staging- und die Schulungsumgebung:

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe

*Tabelle 11: Vertragsstrafen für Verfügbarkeitsverletzungen der beA-Staging- bzw. Schulungsumgebung während der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe

*Tabelle 12: Vertragsstrafen für Überschreitung der zulässigen Ausfallzahl der beA-Staging- bzw. Schulungsumgebung während der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe

*Tabelle 13 Vertragsstrafen für Überschreitung des zulässigen Datenverlusts der beA-Schulungsumgebung während der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 14: Vertragsstrafen für Überschreitung des zulässigen Datenverlusts der beA-Stagingumgebung während der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 15: Vertragsstrafen für die Überschreitung der zulässigen Reaktionszeiten, Incidentbehebungszeiten und/oder Problembearbeitungszeiten für die beA-Staging- bzw. Schulungsumgebung während der Produktionseinschwingphase*

## 4.2 Vertragsstrafen nach dem Ende der Produktionseinschwingphase

Nach dem Ende der Produktionseinschwingphase gelten die folgenden Tabellen Vertragsstrafen für die Staging- und die Schulungsumgebung:

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe

*Tabelle 16: Vertragsstrafen für Verfügbarkeitsverletzungen der beA-Staging- bzw. Schulungsumgebung nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe

*Tabelle 17: Vertragsstrafen für Überschreitung der zulässigen Ausfallzahl der beA-Staging- bzw. Schulungsumgebung nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*



SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 18: Vertragsstrafen für Überschreitung des zulässigen Datenverlusts der beA-Schulungsumgebung nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 19: Vertragsstrafen für Überschreitung des zulässigen Datenverlusts der beA-Stagingumgebung nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 20: Vertragsstrafen für die Überschreitung der zulässigen Reaktionszeiten, Incidentbehebungszeiten und/oder Problembearbeitungszeiten für die beA-Staging- bzw. Schulungsumgebung nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*

## 5 Vertragsstrafen zum Service Desk

### 5.1 Vertragsstrafen während der Produktionseinschwingphase

Während der **Produktionseinschwingphase** gelten die folgenden reduzierten Vertragsstrafen für SLA Verstöße beim Service Desk:

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

*Tabelle 21: Vertragsstrafen für die Über- bzw. Unterschreitung der zulässigen SLAs für den Service Desk während der Produktionseinschwingphase*

## 5.2 Vertragsstrafen nach dem Ende der Produktionseinschwingphase

Nach dem Ende der Produktionseinschwingphase gelten die folgenden Vertragsstrafen für SLA Verstöße beim Service Desk:

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

SLA-Verstoß	Vertragsstrafe
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

*Tabelle 22: Vertragsstrafen für die Über- bzw. Unterschreitung der zulässigen SLAs für den Service Desk nach dem Ende der Produktionseinschwingphase*