

**Leistungsschein Servicelevel Agreement (SLA)
zum Rahmenvertrag zwischen
der**

(nachfolgend "**Auftragnehmer**")

und

Deutsche Bahn AG
VKM 2 Markenführung und -inszenierung
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin

(nachfolgend "**Auftraggeber**")

Servicelevel Agreement (SLA)

Ergänzung zum Rahmenvertrag Nr XXX vom 01.09.2026 und AVV vom XXX mit der XXX.

Diese Zusatzvereinbarung regelt Vereinbarungen zur Qualität und Quantität der zu erbringenden Leistungen.

Betriebszeit

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die Systeme bzw. Anwendungen genutzt werden können. Sie beinhaltet Servicezeiten und Wartungsfenster. Die Betriebszeit ist wöchentlich 7 x 24 h.

Servicezeit

- Die Servicezeit ist der Zeitraum des überwachten Betriebs innerhalb der Betriebszeit. Erkannte Störungen werden innerhalb des nachstehend vereinbarten Zeitraums beseitigt.
- Wartungsfenster gelten nicht als Servicezeit.
- Die Angabe von einem Arbeitstag (ein AT) umfasst 24 Stunden vom Zeitpunkt der Störung, bezieht sich aber auf den Zeitraum montags bis freitags, außer an Feiertagen.

Bedienter Betrieb

- Der bediente Betrieb ist der vereinbarte Zeitraum während dem Arbeitsaufträge ausgeführt werden.
- Während der Wartungszeit können nach Absprache Arbeitsaufträge durchgeführt werden.

Wartungszeit

- Die Wartungszeit ist der vereinbarte Zeitraum, während dem das System zu Wartungszwecken außer Betrieb genommen wird.
- Wartungszeiten sind geplante und ungeplante Tätigkeiten, die zur Aufrechterhaltung des Betriebs notwendig und durch den Auftragnehmer (AN) gesteuert werden.
- Wartungszeiten werden als Change Request dokumentiert und durchgeführt.
- Außerhalb der Wartungsfenster können während der Servicezeit unkritische Change Requests, die die Leistungserbringung nicht beeinträchtigen, durchgeführt werden.
- Werden betriebliche Belange des Auftraggebers berührt, kann der Auftraggeber ein vorgesehenes Wartungsfenster bzw. den Change Request ablehnen.
- Change Requests können außerhalb der Wartungsfenster beauftragt werden, sofern keine verhindernden Abhängigkeiten existieren. Dies erfolgt direkt vor oder nach der vereinbarten Servicezeit.
- Systemwartungen für Telekommunikationstechniken, die exklusiv zur Leistungserstellung bereitgestellt werden erfolgen unmittelbar vor oder nach der vereinbarten Servicezeit. Wartungen für nicht exklusiv bereitgestellte Telekommunikationstechniken (z.B. Übertragungstechnik TK-Provider) können nach rechtzeitiger Ankündigung auch zu anderen Zeiten außerhalb der Servicezeit stattfinden.

Verfügbarkeit

- Die Verfügbarkeit ist die Eigenschaft eines Service, die geforderte/vereinbarte Funktionalität während der Servicezeit zu erfüllen. Die Verfügbarkeit wird als prozentualer Anteil nachfolgender Formel berechnet:
$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{Servicezeit} - \text{Summe der Störungsausfallzeit}) / \text{Servicezeit}$$
- Die vertraglich vereinbarte Verfügbarkeit wird in Prozent dargestellt und bezieht sich auf den Zeitraum von einem Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit wird anhand der erfassten Störungstickets der Priorität 1 gemessen. Diese Tickets werden durch das Monitoring des Auftragnehmers oder durch von Kunden gemeldete Incidents erstellt.
- Verfügbarkeiten können über Servicelevel ausgewählt werden und sind abhängig von der Architektur der jeweiligen Anwendung. Unter den Leistungstypen angegebenen Verfügbarkeiten beziehen sich auf die einzelne technische Komponente.
- Die gemessenen Verfügbarkeiten werden in einem Jahresbericht ausgewiesen und darin mit den vertraglich vereinbarten Verfügbarkeiten abgeglichen.
- Bei unterjährigen verfügbarkeitsrelevanten Änderungen, wie z.B. Wechsel der Serviceklasse, kann die Darstellung abweichen.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung oder einer Serviceanfrage während der Servicezeit bzw. dem Bemerkens einer Störung und der Benachrichtigung der Servicemitarbeiter zur Erledigung oder Störungsbeseitigung sowie der Information über den Stand der Bearbeitungsmaßnahmen.

Störungsausfallzeit

- Die Störungsausfallzeit ist der Zeitraum während der Servicezeit innerhalb dem eine Leistung wegen einer Störung nicht verfügbar ist.
- Eine Störung wird als Störungsausfallzeit eines vereinbarten Servicelevels berücksichtigt, wenn sie zu einer erheblichen Einschränkung der Geschäftstätigkeit führt, d. h. bei Störungen mit Priorität 1. Störungen infolge von Katastrophen, höherer Gewalt und Großausfälle werden nicht angerechnet.

Leistungsumfang

Die verschiedenen Servicelevel können nach Anforderung des Auftraggebers gebucht werden und stehen für mindestens 12 Monate zur Verfügung. Der Servicelevel „Standard“ steht als Basis jedem Auftraggeber zur Verfügung. Die Preise für die Servicelevel „Silber“, „Gold“ und „Platin“ entnehmen Sie Ihrem individuellen Angebot.

Servicelevel	Standard	Silber	Gold	Platin
Betriebszeit	7 x 24	7 x 24	7 x 24	7 x 24
Servicezeit (Entstörung)	Mo-Fr 9-18 Uhr	Mo-Fr 8-18 Uhr	7 x 24	7 x 24
Wartungsfenster	Mo-So 22-24 Uhr und nach Ankündigung	Mo-So 22-24 Uhr und nach Ankündigung	Sa-So 3-5 Uhr und nach Ankündigung	Sa-So 3-5 Uhr und nach Ankündigung
Reaktionszeit in Servicezeit	≤ 8 Stunden	≤ 4 Stunden	≤ 2 Stunden	≤ 1 Stunde
Reaktionszeit außerhalb Servicezeit	≤ 1 AT	≤ 1 AT	-	-

Kontaktaufnahme	Telefon, E-Mail	Telefon, E-Mail	Spezielle Hotline und E-Mail für Störungen	Spezielle Hotline und E-Mail für Störungen
Bedienter Betrieb	Mo-Fr 9-18 Uhr	Mo-Fr 9-18 Uhr	Mo-Fr 9-18 Uhr	Mo-Fr 9-18 Uhr
Verfügbarkeit	99%	99,2%	99,5%	99,8%
Backups	Jede Nacht	Jede Nacht	Halbtäglich	Stündlich
Datenwiederherstellung aus Backup	≤ 9 Stunden	≤ 5 Stunden	≤ 3 Stunden	≤ 2 Stunden
Wiederanlauf nach Ausfall	≤ 1 AT	≤ 8 Stunden	≤ 6 Stunden	≤ 4 Stunden
Technische Basis	Virtualisierter Host	Virtualisierter Cluster	HA-Cluster mit Hotspare-Host	HA-Cluster mit Hotspare-Host und georedundanten Backups