

A 11 SLA (Service Level Agreement) - TGM										
Nr.:	Leistungsindikator:		Messintervall:	Fehler frei Beschreibung:	Anzahl Fehler Beschreibung:	Anzahl schwerer Fehler Beschreibung:	Messmethode:	Abzug bei Fehler:	Abzug bei schwerem Fehler:	
1. Berichte und Dokumentationen										
1.1	Jahresinstandsetzungsplanung Jahreswartungsplanung	Wenn die Jahreswartungsplanung nicht rechtzeitig im vereinbarten Umfang oder Qualität vorliegen. Der AG erhält automatisch Statusmeldungen zur Fälligkeit von Planungen und befehlenden Planungen. Der AN wird zu einer Nachlieferung der Dokumente innerhalb von 5 Werktagen aufgefordert.	1,00	jährlich	Planung liegt fristgerecht vor	Planung wird nach 1. Monat nachgereicht	Planung wird nach 2. Monat nachgereicht	Überschreitung der Tage	500,00 €	5.000,00 €
1.2	Monatsbericht SV-Prüfpläne Bestandsdokumentation	Wenn Berichte und Dokumentationen nicht rechtzeitig im vereinbarten Umfang oder Qualität vorliegen. Der AG erhält automatisch Statusmeldungen zur Fälligkeit von Berichten und bei fehlenden Berichten. Der AN wird zu einer Nachlieferung der Dokumente innerhalb von 5 Werktagen aufgefordert.	1,00	monatlich	Bericht liegt fristgerecht vor	Bericht wird am 5. Werktag nachgereicht	Bericht wird am 15. Werktag nachgereicht	Überschreitung der Tage	500,000 €	5.000,000 €
1.3	Inspektions-, Wartungs- und Prüfprotokolle	Wenn Protokolle nicht rechtzeitig im vereinbarten Umfang oder Qualität vorliegen. Der AG erhält automatisch jeden Monat eine aktuelle Statusmeldung über dokumentierte und nicht-dokumentierte Inspektionen, Wartungen und Prüfungen. Der AN wird zu einer Nachlieferung der Dokumente innerhalb von 5 Werktagen aufgefordert.	1,00	monatlich	Protokoll liegt fristgerecht vor	Protokoll wird am 5. Werktag nachgereicht	Protokoll wird am 15. Werktag nachgereicht	Überschreitung der Tage	250,000 €	2.500,000 €
1.3.1	Wartungsplan	Wenn: <ul style="list-style-type: none"> ▪ der vertraglich geschuldeten Wartungsplan nicht aktuell ist ▪ die in den vom AN mit dem AG abgestimmten Inspektions- und Wartungsplänen sowie den einzelnen anlagenspezifischen Arbeitskarten enthaltenen Leistungen in Umfang und Zyklus aus vom AN verschuldeten Gründen nicht oder nicht vollständig ausgeführt wurden Der AN wird zu einer Nachlieferung der Dokumente innerhalb von 5 Werktagen aufgefordert.	1,00	jährlich	Planung liegt fristgerecht vor	Planung wird nach 1. Monat nachgereicht	Planung wird nach 2. Monat nachgereicht	Überschreitung der Tage	250,000 €	2.500,000 €
1.4	Jour Fixe Protokolle	Wenn das Protokoll nicht nach der vereinbarten Frist übermittelt wird. Der AG erhält automatisch eine aktuelle Statusmeldung zur Fälligkeit von Protokollen und bei fehlenden Protokollen. Der AN wird zu einer Nachlieferung der Dokumente innerhalb von 5 Werktagen aufgefordert.	1,00	monatlich	Protokoll liegt fristgerecht vor	Protokoll wird am 5. Werktag nachgereicht	Protokoll wird am 15. Werktag nachgereicht	Überschreitung der Tage	250,000 €	2.500,000 €
2. Leistungsqualität										
2.1	Kundenzufriedenheit	Wenn der AN: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerden von Nutzern nicht erfasst und dokumentiert ▪ keine Abhilfe des Beschwerdegegenstandes gebotenen Maßnahmen einleitet ▪ den AG nicht im Rahmen der geforderten Berichte über Beschwerden und eingeleitete Maßnahmen informiert 	1,00	monatlich	0 nicht nachgegangene Beschwerden	5 nicht nachgegangene Beschwerden	> 5 nicht nachgegangene Beschwerden	Zählen der Vorfälle	250,000 €	2.500,000 €
2.2	Erreichbarkeit der Service- und Rufzentrale	Wenn die vertraglich geschuldete Erreichbarkeit der Service- und Rufzentrale bzw. des Bereitschaftsdienstes (24h) nicht gegeben ist, d.h. die Service- und Rufzentrale bzw. der Bereitschaftsdienst nachweislich nicht erreicht werden konnte.	1,00	monatlich	0 nicht erreichen des Bereitschaftsdienstes	3 nicht erreichen des Bereitschaftsdienstes	> 3 nicht erreichen des Bereitschaftsdienstes	Zählen der Vorfälle	500,000 €	5.000,000 €
2.3	Mitarbeiter des AN vor Ort	Wenn die vor Ort anwesenden Mitarbeiter -innen des AN sowie sein zur Leistungserbringung eingesetztes Personal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ die Zeit ihrer Anwesenheit nicht genau definiert ▪ sich nicht durch entsprechende Zugangsberechtigungen ausweisen können 	1,00	monatlich	0 Vorfälle	3 Vorfälle	≥ 3 Vorfälle	Zählen der Vorfälle	500,000 €	5.000,000 €

A 11 SLA (Service Level Agreement) - TGM										
Nr.:	Leistungsindikator:			Messintervall:	Fehler frei Beschreibung:	Anzahl Fehler Beschreibung:	Anzahl schwerer Fehler Beschreibung:	Messmethode:	Abzug bei Fehler:	Abzug bei schwerem Fehler:
2.4	Störbeseitigung Reaktionszeiten Aufzugsanlagen	Wenn die vertraglich geschuldete Störbeseitigung der entgegengenommenen Störungen nicht innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeit, erfasst, bearbeitet und veranlasst wurde. Der AN wird zu einer Aufzugspersonenbefreiung innerhalb 25 Minuten aufgefordert.	1,00	monatlich	Reaktion zur Befreiung nach 15 Minuten	Reaktion zur Befreiung nach 30 Minuten	Reaktion zur Befreiung nach 45 Minuten	Überschreitung der Zeiten	250,000 €	2.500,000 €
2.5	Störbeseitigung Reaktionszeiten Priorität 1 - Produktionsstillstand Gefahr um Leib und Leben	Wenn die vertraglich geschuldete Störbeseitigung der entgegengenommenen Störungen oder dem AN unmittelbar bekannt gewordenen Störungen, nicht innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeiten erfasst, bearbeitet und die Störungsbehebung veranlasst wurde. Der AG erhält regelmäßig einen Bericht über die Anzahl der Störung je Priorität.	1,00	monatlich	Reaktionszeit ≤ 15 Minuten Wiederherstellungszeit ≤ 1 Stunde	Reaktionszeit ≥ 15 Minuten Wiederherstellungszeit ≥ 1 Stunde	Reaktionszeit ≥ 50 Minuten Wiederherstellungszeit ≥ 2 Stunde	Überschreitung der Zeiten	500,000 €	5.000,000 €
2.6	Störbeseitigung Reaktionszeiten Priorität 2 - kritische Störungen Störungen vor Kunde	Wenn die vertraglich geschuldete Störbeseitigung der entgegengenommenen Störungen oder dem AN unmittelbar bekannt gewordenen Störungen, nicht innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeiten erfasst, bearbeitet und die Störungsbehebung veranlasst wurde. Der AG erhält regelmäßig einen Bericht über die Anzahl der Störung je Priorität.	1,00	monatlich	Reaktionszeit ≤ 60 Minuten Wiederherstellungszeit ≤ 4 Stunde	Reaktionszeit ≥ 60 Minuten Wiederherstellungszeit ≥ 4 Stunde	Reaktionszeit ≥ 2 Stunden Wiederherstellungszeit ≥ 5 Stunde	Überschreitung der Zeiten	500,000 €	5.000,000 €
2.7	Störbeseitigung Reaktionszeiten Priorität 3 - Instandsetzungsarbeiten Umfang und Umsetzungszeit	Wenn die vertraglich geschuldete Störbeseitigung der entgegengenommenen Störungen oder dem AN unmittelbar bekannt gewordenen Störungen, nicht innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeiten erfasst, bearbeitet und die Störungsbehebung veranlasst wurde. Der AG erhält regelmäßig einen Bericht über die Anzahl der Störung je Priorität.	1,00	monatlich	Reaktionszeit ≤ 4 Stunden Wiederherstellungszeit ≤ 24 Stunde	Reaktionszeit ≥ 4 Stunden Wiederherstellungszeit ≥ 24 Stunde	Reaktionszeit ≥ 5 Stunden Wiederherstellungszeit ≥ 2 Tage	Überschreitung der Zeiten	500,000 €	5.000,000 €
2.8	Störbeseitigung Reaktionszeiten Priorität 4 - Instandsetzungsarbeiten Umfang und Umsetzungszeit	Wenn die vertraglich geschuldete Störbeseitigung der entgegengenommenen Störungen oder dem AN unmittelbar bekannt gewordenen Störungen, nicht innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeiten erfasst, bearbeitet und die Störungsbehebung veranlasst wurde. Der AG erhält regelmäßig einen Bericht über die Anzahl der Störung je Priorität.	1,00	monatlich	Reaktionszeit ≤ 24 Stunden Wiederherstellungszeit ≤ 5 Tage	Reaktionszeit ≥ 24 Stunden Wiederherstellungszeit ≥ 5 Tage	Reaktionszeit ≥ 2 Tage Wiederherstellungszeit ≥ 6 Tage	Überschreitung der Zeiten	500,000 €	5.000,000 €
2.9	Störbeseitigung Reaktionszeiten Priorität 5 - Instandsetzungsarbeiten Umfang und Umsetzungszeit	Wenn die vertraglich geschuldete Störbeseitigung der entgegengenommenen Störungen oder dem AN unmittelbar bekannt gewordenen Störungen, nicht innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeiten erfasst, bearbeitet und die Störungsbehebung veranlasst wurde. Der AG erhält regelmäßig einen Bericht über die Anzahl der Störung je Priorität.	1,00	monatlich	Reaktionszeit ≤ 5 Tage Wiederherstellungszeit ≤ 7 Tage	Reaktionszeit ≥ 5 Tage Wiederherstellungszeit ≥ 7 Tage	Reaktionszeit ≥ 6 Tage Wiederherstellungszeit ≥ 8 Tage	Überschreitung der Zeiten	500,000 €	5.000,000 €
2.10	Störbeseitigung Reaktionszeiten Priorität 6 - Instandsetzungsarbeiten Umfang und Umsetzungszeit	Wenn die vertraglich geschuldete Störbeseitigung der entgegengenommenen Störungen oder dem AN unmittelbar bekannt gewordenen Störungen, nicht innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeiten erfasst, bearbeitet und die Störungsbehebung veranlasst wurde. Der AG erhält regelmäßig einen Bericht über die Anzahl der Störung je Priorität.	1,00	monatlich	Reaktionszeit ≤ 7 Tage Wiederherstellungszeit ≤ 30 Tage	Reaktionszeit ≥ 7 Tage Wiederherstellungszeit ≥ 30 Tage	Reaktionszeit ≥ 8 Tage Wiederherstellungszeit ≥ 31 Tage	Überschreitung der Zeiten	250,000 €	2.500,000 €
2.11	Auftragsgenerierung	Wenn Aufträge für Rahmenvertragspartner oder Materialbestellungen nicht spätestens nach 10 Werktagen ausgelöst werden. Der AN wird zu einer Reaktions- und Behebung innerhalb eines Werktages aufgefordert.	1,00	monatlich	Beauftragung fristgerecht durchgeführt	Beauftragung wird am 15. Werktag ausgelöst	Beauftragung wird am 25. Werktag ausgelöst	Überschreitung der Tage	500,000 €	5.000,000 €

A 11 SLA (Service Level Agreement) - TGM										
Nr.:	Leistungsindikator:			Messintervall:	Fehler frei Beschreibung:	Anzahl Fehler Beschreibung:	Anzahl schwerer Fehler Beschreibung:	Messmethode:	Abzug bei Fehler:	Abzug bei schwerem Fehler:
3	Termine									
3.1	Wartung und Inspektion	Wenn vertraglich geschuldete Wartungen und Inspektionen nicht rechtzeitig durchgeführt wurden. Der AN wird automatisch an die Inspektionen und Wartungen erinnert. Der AG erhält automatisch jeden Monat eine aktuelle Statusmeldung über durchgeführte und nicht durchgeführte Inspektionen und Wartungen. Der AN wird zu einer Reaktions- und Behebung innerhalb eines Werktages aufgefordert.	1,00	monatlich	Bericht liegt fristgerecht vor	Bericht wird nach 1. Monat nachgereicht	Bericht wird nach 2. Monat nachgereicht	Überschreitung der Tage	1.000,000 €	5.000,000 €
3.2	Sachkundigenprüfung	Wenn der AN die vereinbarten Prüfintervalle der SK-Prüfung um mehr als fünf Werktage überschreitet, gilt nicht so weit der AN den Umstand, der die Vertragsstrafe auslöst, nicht zu vertreten hat, wobei Erfüllungsgehilfen des AN und deren Handlungen bei der Prüfung dieses vertreten müssen. Der AG wird automatisch an die Sachkundigenprüfung erinnert. Der AN erhält automatisch jeden Monat eine aktuelle Statusmeldung über durchgeführte und nicht durchgeführte Sachkundigenprüfungen.	1,00	monatlich	Bericht liegt fristgerecht vor	Bericht wird nach 1. Monat nachgereicht	Bericht wird nach 2. Monat nachgereicht	Überschreitung der Tage	250,000 €	2.500,000 €
3.3	Sachverständigenprüfung	Wenn der AN die vereinbarten Prüfintervalle der SV-Prüfung um mehr als fünf Werktage überschreitet, gilt nicht so weit der AN den Umstand, der die Vertragsstrafe auslöst, nicht zu vertreten hat, wobei Erfüllungsgehilfen des AN und deren Handlungen bei der Prüfung dieses vertreten müssen. Der AG wird automatisch an die Sachverständigenprüfung erinnert. Der AN erhält automatisch jeden Monat eine aktuelle Statusmeldung über durchgeführte und nicht durchgeführte Sachverständigenprüfungen.	1,00	monatlich	Bericht liegt fristgerecht vor	Bericht wird nach 15. Werktag nachgereicht	Bericht wird nach 1. Monat nachgereicht	Überschreitung der Tage	500,000 €	5.000,000 €
4	Arbeits- und Umweltschutz									
4.1	Umweltrelevante Einflüsse	Wenn vorsätzlich oder fahrlässig herbeigeführter umweltrelevanter Ereignisse die durch Missachtung der Umweltvorschriften oder fahrlässig durch den AN im Werk entstanden sind.	1,00	monatlich	0	-	≥1	Zählen der Vorfälle	250,000 €	2.500,000 €
4.2	Meldepflichtige Unfälle	Wenn meldepflichtigen Unfälle, die durch Nichtbeachtung der Bestimmungen der Arbeitssicherheit durch den AN verursacht worden sind.	1,00	monatlich	0	-	≥1	Zählen der Vorfälle	500,000 €	5.000,000 €