



AOV - Agentur für die Verfahren und die Aufsicht im Bereich öffentliche Bau-, Dienstleistungs- und Lieferaufträge

ACP - Agenzia per i procedimenti e la vigilanza in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture

E-proc. 4 - Bereitstellung und Verwaltung der telematischen Plattform "Informationssystem Öffentliche Verträge" in SaaS-Modalität

An_3.0.1_SLA und Pönalen

e-proc4 – Servizio di fornitura e gestione in modalità SaaS della piattaforma telematica "Sistema Informativo Contratti Pubblici"

All_3.0.1_SLA e penali

1. Reporting

Um die erbrachten Leistungen zu überprüfen, muss der Systemverwalter folgende Reports erstellen:

Monatliche Reports	R0	Inanspruchnahme der Plattform	Innerhalb des darauffolgenden Monats bezogen auf den vorherigen.
	R1	Availability	
	R2	Verfahren	
	R3	Service	
	R3	Performance	
	R4	Projekt	Excel-Datei, die von AOV verwaltet und beim ersten Stand der Durchführung nach Ablauf der Frist zur Verfügung gestellt wird.

2. Bestimmung der Instandhaltungen, der Weiterentwicklung und der Servicelevels

Unter Stunden/Tage, welche in der unteren Tabelle angeführt werden, werden Arbeitsstunden/Arbeitstage verstanden.

Ordentliche Instandhaltung	Instandsetzung (siehe Abs. 7.2 des technischen Leistungsverzeichnisses)
	Wartung zur Durchführung gesetzlich vorgegebener Anpassungen (siehe Abs. 7.2 des technischen Leistungsverzeichnisses)
Weiterentwicklung (siehe Abs. 7.2 des technischen Leistungsverzeichnisses)	(siehe Abs. 7.2 des technischen Leistungsverzeichnisses)

Zeitspanne für Lieferung der Dienste	Bereich A	08:01 – 19.00	Werktage
	Bereich B	19:01 – 08:00	Werktage
		00:00 – 24:00	Feiertage + Samstag
SLA der Availability	Bereich A	99,5%	$(X - Y) / X * 100$ X = Programmierte Stunde für Abschnitt A Y = Gesamtstunden der Nichtverfügbarkeit abzüglich der zulässigen Gesamtstunden der Nichtverfügbarkeit
	Bereich B	96,0%	$(K - Z) / K * 100$ K = Programmierte Stunde für Abschnitt B Z = Gesamtstunden der Nichtverfügbarkeit abzüglich der zulässigen Gesamtstunden der Nichtverfügbarkeit
Verfügbarkeit des Systems und der Module	Gesamtstunden der Verfügbarkeit	Gesamtzahl der Stunden pro Monat, in denen der Dienst zur Verfügung steht.	
	Gesamtstunden der zulässigen Nichtverfügbarkeit	Gesamtzahl der Stunden pro Monat, in denen der Dienst nicht zur Verfügung steht, weil vorhergesehen und vereinbart	
	Programmierte Stunden	Gesamtzahl der Stunden pro Monat, in denen die Verfügbarkeit des Dienstes gemessen wird.	

	<p>Parallel zum System "in Betrieb" muss die Verfügbarkeit der Umgebung "Demo" sowohl für die Tests seitens des Verwalters als auch der VS und für die Schulung, die Umgebung "Staging" als Testplattform für die neuen Funktionalitäten garantiert werden.</p> <p>Die Stände der Durchführung gelten für alle Module der Plattform.</p> <p>Es muss der Zugriff auf alle Module im Sinne der Antikorruptionsvorschriften für den Systemverwalter garantiert werden.</p>			
Performance	PE	Response time	Es muss ein <i>response time</i> von höchstens 3 Sekunden auf der monatlichen Grundlage für 99% der Anfragen zum Zugang zum System garantiert werden.	
SLA des Prozesses – Schwere	S1	Hohe Schwere	Es handelt sich um Funktionsstörungen, welche den Gebrauch einer oder mehrerer Funktionen verhindert und sich unmittelbar auf das Business des Kunden auswirkt. Der Hinweis betrifft ein Problem, welches das Erreichen des korrekten Endzieles des Prozesses verhindert.	
	S2	Mittlere Schwere	Es handelt sich um Funktionsstörungen, welche den Gebrauch einer Funktion des Dienstes unter bestimmten Bedingungen verhindert, aber zuzüglich gibt es ein workaround, der die Fortführung des Prozesses zulässt.	
	S3	Begrenzte Schwere	Es handelt sich um Funktionsstörungen, welche keinen Prozess unterbrechen.	
	Die Schwere des incident wird vom Systemverwalter festgelegt. Die Tabelle mit der Klassifizierung der incidents, im Dokument aufgelistet, ermöglicht eine schnelle Unterscheidung der betroffenen Prozesse und ermöglicht eine einheitliche Klassifizierung der Schwere.			
SLA des Prozesses - Schwere	I1	Hohe Schwere	Es handelt sich um Funktionsstörungen oder Störungen, welche alle Vergabestellen und/oder Wirtschaftsteilnehmer betreffen.	
	I2	Mittlere Schwere	Es handelt sich um Funktionsstörungen oder Störungen, welche nur eine Teilmenge der Vergabestellen und/oder Wirtschaftsteilnehmer betreffen.	
	I3	Begrenzte Schwere	Es handelt sich um Funktionsstörungen oder Störungen, welche eine einzelne Vergabestelle und/oder einen einzelnen Wirtschaftsteilnehmer betreffen.	
SLA des Prozesses - Prozess	P1	Hohe Schwere	Unter dieser Kategorie fallen jene Prozesse, welche das Modul E-Procurement, den Elektronischen Markt, den Administrator betreffen.	
	P2	Mittlere Schwere	Zu dieser Kategorie werden alle anderen verbleibenden Prozesses gezählt.	
Klassifizierung incident	Schwere			
	Schwere	1 VS/WT	MEHRERE VS/WT	SYSTEM
	S1-P1	HOCH	SCHWER	SCHWER
	S1-P2	MITTEL	HOCH	SCHWER
	S2-P1	MITTEL	MITTEL	HOCH
	S2-P2	NIEDRIG	MITTEL	MITTEL
	S3-P1	NIEDRIG	NIEDRIG	MITTEL
	S3-P2	NIEDRIG	NIEDRIG	NIEDRIG
Service Level Agreement für die Lösung	SLA Kodex	SCHWERE	ZIEL	SYSTEM
	M1	SCHWER	Innerhalb von 4 Arbeitsstunden	Monatlich
	M2	HOCH	Innerhalb von 8 Arbeitsstunden	Monatlich
	M3	MITTEL	Innerhalb von 12 Arbeitsstunden	Monatlich
	M4	NIEDRIG	Innerhalb von 16 Arbeitsstunden	Monatlich
	Für die Störungen des Typs M1, welche innerhalb von 16:00 Uhr des Arbeitstages gemeldet und im trouble ticketing System erfasst wurden, verpflichtet sich der Verwalter, die Störung innerhalb von 8:30 Uhr des darauffolgenden Arbeitstages zu übernehmen und sie zu beheben.			

SLA des Dienstes	SR1	Für die Veröffentlichung von Dokumenten auf dem Portal innerhalb eines Abschnittes und/oder Unterabschnittes, welche bereits vorhanden sind	4 h im Bereich A
	SR2	Für die Schließung der angeforderten Änderungen an einem Verfahren – ab dem Zeitpunkt wo der Systemverwalter über alle Spezifikationen verfügt (Genehmigungen und Dateien), um im System zu arbeiten.	4 h im Bereich A
SLA der Performance	PE1	Prozentanteil der Zugangsanfragen ausser Zeit im Verhältnis zu der monatlichen Gesamtzahl der Zugangsanfragen aufgrund des vom Systemverwalter erstellten Berichtes.	
SLA des Prozesses	<p>Am Ende eines jeden Monats erstellt AOV einen Bericht in Excelformat, der alle Meldungen enthält, welche im System von trouble ticketing im vorhergehendem Monat registriert wurden. Der Bericht wird folgende Struktur aufweisen:.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ID incidente: interne Identifikationsnummer innerhalb des TT Systems einschließlich der offenen Meldungen seitens des Administrators oder des Help Desks; 2. Titel des incident; 3. Datum und Uhrzeit der Öffnung im System TT von Seiten eines der im Punkt 1 angeführten Subjekte; 4. Datum und Uhrzeit der Schließung im System TT; 5. Datum der positiven Abnahme von Seiten der AOV; 6. Für die Meldungen der incidents den SLA-Kodex: M1 / M2 / M3 / M4. <p>Die Zeiten für die Lösung der SLA werden aus der Differenz zwischen der Öffnung des Tickets von Seiten einer der im Punkt 1 angeführten Subjekte und der Schließung laut Bereich A für die Erbringung der Dienstleistung, nach Abzug der benötigten Zeit von Seiten der AOV, um die eventuellen Erläuterungen bezüglich der Meldung zu liefern.</p> <p>Im Falle, dass das Ticket nicht positiv bewertet wurde, wird die Zeit für die Lösung als Gesamtzeit des Zeitraumes wie oben berechnet angesehen, einschließlich der Zeit, welche für die Lösung ab dem Zeitpunkt der Meldung der nicht positiv erfolgten Abnahme.</p> <p>Sollten aufgrund der zweiten Intervention die Probleme weiterhin vorhanden sein, wird die Zeit für die Lösung als Gesamtzeit des Zeitraumes wie oben berechnet zuzüglich der ununterbrochenen Gesamtzeit laut Bereich A für die endgültige Lösung beginnend bei der Meldung der nicht positiv erfolgten Abnahme</p>		
SLA des Projektes	<p>Zeiten und Modalitäten sind definiert:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. laut Schema der technischen Bewertung und laut Aktivierungsplan; 2. im Falle von Bereitstellung von Funktionalitäten, welche durch neue Rechtsvorschriften oder deren Überarbeitung erfolgen müssen, müssen die Funktionalitäten innerhalb der vorgesehenen Frist zur Erfüllung zur Verfügung gestellt werden, oder, in Ermangelung einer Frist, innerhalb von 60 Tagen nach Verfügbarkeit der technischen Spezifikationen; 3. im Falle von Neuentwicklungen für die Instandsetzungen, laut vorgeschriebenen Fristen, welche bei der Unterzeichnung des Arbeitspakets festgelegt wurden. 		
SLA des Disaster Recovery Dienstes	<p>Die Servicelevels des Disaster Recovery Dienstes werden durch zwei Parameter definiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> RTO (Recovery Time Objective) = Höchstdauer für die Wiederherstellung des Dienstes aufgrund eines Ausfalles. Innerhalb dieses Zeitraumes müssen die Funktionalitäten des Business wiederhergestellt werden. Sie schließt die Wiederherstellung der Daten, der Anwendungen und den Zugang für die Nutzer mit ein. <input type="checkbox"/> RPO (Recovery Point Objective) = bei einer Katastrophe gehen alle Daten oder einen Teil davon verloren. RPO ist der kleinste Zeitraum zwischen der letzten Sicherung der Daten und dem Event, das zum Verlust oder Nichtverfügbarkeit führt. Es ist der Index des maximal annehmbaren Datenverlustes einer Organisation aufgrund eines kritischen Ereignisses <p>Die Zielvorgaben sind definiert :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ RTO gleich 6 Stunden; ➤ RPO gleich 1 Stunde. 		

3. Pönalen

Unter Stunden/Tage, welche in der unteren Tabelle angeführt werden, werden Arbeitsstunden/Arbeitstage verstanden

	Pönalkodex	Beschreibung	Berichterstattung	Pönalbetrag
Availability des Dienstes	PA1	Für jedes Zehntelprozent > SLA Schwelle – Bereich A	Monatlich	500 Euro
	PA2	Für jedes Zehntelprozent > SLA Schwelle – Bereich B	Monatlich	500 Euro
des Prozesses	PC1	SLA M1 – für jede verspätete Arbeitsstunde um die Funktionsstörungen zu beheben	Monatlich	500 Euro
	PC2	SLA M2 - für jede verspätete Arbeitsstunde um die Funktionsstörungen zu beheben	Monatlich	300 Euro
	PC3	SLA M3 - für jede verspätete Arbeitsstunde um die Funktionsstörungen zu beheben	Monatlich	200 Euro
	PC4	SLA M4 - für jede verspätete Arbeitsstunde um die Funktionsstörungen zu beheben	Monatlich	100 Euro
des Dienstes	PS1	SLA SR1 - für jede verspätete Arbeitsstunde zusätzlich der Veröffentlichung > SLA Schwelle	Monatlich	100 Euro
	PS2	SLA SR2 – für jede verspätete Arbeitsstunde zusätzlich der Schließung des Tickets > SLA Schwelle	Monatlich	100 Euro
der Performance	PE1	Für jedes zusätzliche Zehntelprozent (oder Bruchteil) im Vergleich zur.	Monatlich	200 Euro
des Projektes	PG1	Für jeden verspäteten Tag in der Veröffentlichung/Berichtigung des Systemmoduls	Monatlich	500 Euro
	PG2	Für jeden verspäteten Tag in der Veröffentlichung/Berichtigung der Systemfunktionalität	Monatlich	200 Euro
des Disaster Recovery	PD1	Für jede zusätzliche Stunden gemäß der Zielvorgabe RPO von einer Stunde	Monatlich	3.000 Euro
	PD2	Für jede zusätzliche Stunden gemäß der Zielvorgabe RTO von 6 Stunden	Monatlich	1.000 Euro
Keine bzw. eingeschränkte Funktionalität funktionieren von Weiterentwicklungen	PM1	Für jede Stunde der Funktionsstörung über die sechste Stunde – Bereich A	Monatlich	1.500 Euro
	PM2	Für jede Stunde der Funktionsstörung über die sechste Stunde – Bereich B ausgenommen die Stunden zwischen 23:01 – 08:00	Monatlich	500 Euro

Projektpönalen

Für die Projektaktivitäten, z. B. Entwicklung neuer Funktionalitäten, werden einige spezifische Servicelevels und Sanktionen angewandt:

SANKTIONEN FÜR	Schwelle 1	Pönalbetrag	Schwelle 2	Pönalbetrag	Schwelle 3	Pönalfbetrag
Nichteinhaltung der Arbeitszeiten für die Aktivitäten mit Interaktion mit AOV, welche im Arbeitstakte definiert wurden	Bis zum 10ten Fall in 12 Monaten	100 Euro für jeden festgestelltem Fall	Ab dem 11ten Fall in 12 Monaten	300 Euro für jeden festgestelltem Fall		
Nichteinhaltung der Zeiten für die Fertigstellung der Aktivitäten, welche im Arbeitstakte festgelegt wurden	Vom 1ten bis zum 15ten Arbeitstag in Verspätung	250 Euro pro Arbeitstag	ab dem 16ten Arbeitstag in Verspätung r	500 Euro pro Arbeitstag		
Unzureichende Durchführung der Garantieaktivitäten	Ab der zweiten bis zur vierten Beanstandung	250 Euro	Bei jeder weiteren Beanstandung	400 Euro		
Unzureichende Durchführung der Bildungsmaßnahmen und Kenntnisweitergabe	Ab dem 2ten festgestelltem Fall	500 Euro	Bei jeder weiteren Beanstandung	1.000 Euro		

RSD: Einhaltung der Standards der Dokumentenverwaltung	Ab der zweiten bis zur fünften Beantwortung	250 Euro	Bei jeder weiteren Beantwortung	500 Euro		
Wechsel des Projekt- und Informatikreferenten	Innerhalb der Inbetriebnahme	30.000 Euro	Innerhalb von 3 Monaten ab Inbetriebnahme	15.000 Euro	Zwischen 3 und 6 Monaten ab Inbetriebnahme; oder das zweite Mal innerhalb von 3 Jahren; das dritte Mal innerhalb von 5 Jahren	5.000 Euro
Verzögerung bei Erfüllung der Rechtsvorschriften und Verordnungen (wo eine Sanktion vorgesehen ist) zusätzlich zu PG1 und PG2	Vom 1ten bis zum 1ten° Tag	500 Euro	Ab dem 16ten Tag	1.000 Euro		