

# **Leistungssteuerungsgrundsätze**

## **Bereitstellung von Arbeitsplatzlösungen**

**der**

**BARMER**

**Inhaltsverzeichnis**

1	Gegenstand .....	3
1.1	Dokument Leistungssteuerungsgrundsätze .....	3
1.2	Dokument Service Levels .....	3
1.3	Dokument Berichte .....	3
2	Incident Prioritäten.....	3
2.1	Prioritäten .....	3
2.2	Auswirkung (Impact).....	3
2.3	Dringlichkeit (Urgency) .....	4
2.4	Incidenterfassung .....	4
2.5	Incident Priorität 1 - Kritisch .....	4
2.6	Incident Priorität 2 - Hoch .....	4
2.7	Incident Priorität 3 - Mittel .....	5
2.8	Incident Priorität 4 - Niedrig .....	5
3	Service Levels .....	5
3.1	Allgemein.....	5
3.2	Service Level Effective Dates .....	5
3.3	Critical Service Levels .....	5
3.4	Key Measurements.....	6
4	Service Level Measurement .....	6
4.1	Messmethoden .....	6
4.2	Neue Messmethoden und Änderungen.....	6
5	Service Level Defaults .....	7
5.1	Allgemeines .....	7
5.2	Multiple Defaults wegen Single Cause.....	7
6	Entschuldigte Leistung.....	7
6.1	Ausnahmen .....	7
6.2	Ausnahmeanspruch.....	8
7	Service Level Korrekturplan.....	8
8	Service Level Credits.....	8
8.1	Parameter.....	8
8.2	Service Level Credits.....	9
8.3	Total Service Level Credits .....	9
9	Earnback und Jahresabrechnung .....	9
10	Änderung von Service Levels und At Risk Pool Allocation .....	10
10.1	Löschungen und Änderungen.....	10
11	Berichtswesen .....	10
11.1	Allgemeines Berichtswesen .....	10
11.2	Service Level Reporting.....	11
11.3	Auftraggeber Information .....	12

**Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Incident Priority Matrix .....	3
---	---

## 1 Gegenstand

### 1.1 Dokument Leistungssteuerungsgrundsätze

- Das vorliegende Dokument **02-07 Leistungssteuerungsgrundsätze** enthält Regelungen für die Steuerung der *Vertragsleistungen* mittels *Service Levels*, *Kritischen Meilensteinen* und Berichten.
- Dieser Rahmen gilt für alle *Vertragsleistungen*, es sei denn, in **01-04 Service Levels** oder **01-05 Berichte** sind Ausnahmen spezifisch für einen *Service* definiert.

### 1.2 Dokument Service Levels

**01-04 Service Levels** spezifiziert:

- die vereinbarten Zielwerte für alle *Service Levels*;
- die Spezifikationen und Algorithmen zur Bestimmung der *Service Level Performance* für jeden *Service Level*; und
- die Parameter, die zur Berechnung der *Service Level Credits* (s. Ziff. 8) für *Critical Service Levels* erforderlich sind.

### 1.3 Dokument Berichte

**01-05 Berichte** enthält die Beschreibungen und Spezifikationen für:

- Berichte, die dazu dienen, die Erreichung von *Service Levels* und die Einhaltung von *Vertragsleistungen* zu dokumentieren; sowie
- andere Berichte, die vorzulegen sind.

## 2 Incident Prioritäten

### 2.1 Prioritäten

Die Prioritäten definieren, welche Kritikalität ein Incident hat und wie schnell ein Incident gelöst werden muss. Im Incident Management sind, abhängig von der Auswirkung (Impact) und der Dringlichkeit (Urgency), vier (4) Prioritäten definiert. Die folgende Matrix beschreibt, wie die Prioritäten definiert sind.

Priorität		Priorität		
Dringlichkeit		Hoch	Mittel	Niedrig
Auswirkung				
Hoch		Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3
Mittel		Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4
Niedrig		Priorität 3	Priorität 4	Priorität 4

Abbildung 1: Incident Priority Matrix

### 2.2 Auswirkung (Impact)

Die Auswirkung definiert, wie sehr das Business betroffen ist bzw. wie hoch der zu erwartende Schaden sein wird, bevor der Incident gelöst werden kann, z.B.:

- Anzahl betroffener *Versicherter*;

- Anzahl betroffener *Anwender*;
- betroffene *Services*;
- potenzieller finanzieller Verlust;
- regulatorische Vorgaben;
- Security; und
- Reputation.

Die Auswirkung wird für die Incident Priority Matrix wie folgt angewendet:

- Hoch;
- Mittel; und
- Niedrig.

### 2.3 Dringlichkeit (Urgency)

Die Dringlichkeit definiert, wie kritisch das Problem für den Geschäftserfolg bzw. für den jeweiligen Einzelfall ist und welchen signifikanten Impact es für das Business hat, bevor es gelöst wird, nämlich:

- Hoch;
- Mittel; und
- Niedrig.

### 2.4 Incidenterfassung

Der *Auftraggeber* User Help Desk klassifiziert und priorisiert die zu erfassenden Incidents anhand von Dringlichkeit und Auswirkung, um in der Bearbeitung eine priorisierte Steuerung zu ermöglichen. Dazu unterscheidet er vier Prioritäten. Für die Priorität gelten die nachfolgend aufgeführten Richtwerte, von denen der User, der den Incident meldet, im Einzelfall aber abweichen kann.

### 2.5 Incident Priorität 1 - Kritisch

Ein Incident der Priorität 1 liegt in folgenden oder vergleichbaren Fällen vor:

- Voll- oder Teilausfall kritischer, zentraler *Services* (Applikationen, zentrale Server, Netze, Applikationsserver, Datenbanken, Batch, Subsysteme wie etwa Telefonie, Konferenz, Videosysteme);
- bei Gefahr aufsichtsrechtlicher oder datenschutzrechtlicher Verstöße;
- Gravierende Performance-Engpässe zentraler *Services*;
- Batchprobleme mit Auswirkung auf die Aktualität der Online-Bestände oder zeitkritische Abläufe (Monats-, Quartalsabschluss);
- massiver Viren- oder Trojanerbefall oder ein IT-Security-Vorfall; und
- Fälle vergleichbarer Auswirkungen auf die Erfüllung der *Vertragsleistungen*.

### 2.6 Incident Priorität 2 - Hoch

Ein Incident der Priorität 2 liegt in folgenden oder vergleichbaren Fällen vor:

- Voll- oder Teilausfall zentraler *Services*;
- erhebliche Performance-Engpässe;
- Ausfall eines Subsystems (z.B. Anwendungsmodule) oder einer Sub-Komponente (z.B. Multifunktionsdrucker, Festplatte);
- Ausfall eines kritischen Einzelplatzes z.B. Händler- oder VIP-Client;
- Virenbefall eines Endgeräts;
- Batchprobleme mit geringfügigen Auswirkungen und

- für die Störung existiert eine einfache Umgehungslösung.

## 2.7 Incident Priorität 3 - Mittel

Ein Incident der Priorität 3 liegt in folgenden oder vergleichbaren Fällen vor:

- Ausfall mit geringfügigen Auswirkungen;
- Einzelplatz-Probleme (Hardware und Softwarefragen bzgl. der Handhabbarkeit);
- Host, Server und Netzprobleme, bei denen die User kaum beeinflusst werden; und
- Batchprobleme mit geringfügigen Auswirkungen.

## 2.8 Incident Priorität 4 - Niedrig

- Ein Incident der Priorität 4 liegt in folgenden oder vergleichbaren Fällen vor;
- Störung hat keine unmittelbaren Auswirkungen auf Daten oder Abläufe wie z.B.:
  - farbliche Gestaltung des GUI;
  - Schreibfehler in Meldungen und/oder Hinweistexten; und
  - Fragen zur Handhabbarkeit.

## 3 Service Levels

### 3.1 Allgemein

- Der *Auftragnehmer* misst und berichtet für jeden in **01-04 Service Levels** definierten *Service Level* die tatsächliche erbrachte Leistung gegenüber diesem *Service Level*, die ("*Service Level Performance*").
- Für jeden *Service Level*, der in **01-04 Service Levels** definiert ist, wird der Zielwert festgelegt (jeder dieser Zielwerte ein "*Service Level Target*").
- Für jeden *Service Level* gibt **01-04 Service Levels** den Zeitraum an, für den der *Auftragnehmer* die *Service Level Performance* dieses *Service Levels* (dieser Zeitraum, "*Messperiode*") misst und darüber berichtet.

### 3.2 Service Level Effective Dates

- Für jeden *Service Level* beginnt der *Auftragnehmer* mit der Messung und Berichterstattung der *Service Level Performance* für diesen *Service Level* mit dem *Service Level Effective Date*.
- Für jeden *Service Level* liefert der *Auftragnehmer* mit Wirkung ab dem *Service Level Effective Date* die für diesen *Service Level* relevanten *Services* in der Art, dass die *Service Level Performance* in jeder *Messperiode* während der Vertragslaufzeit das erwartete *Service Level Target* für diesen *Service Level* erfüllt. Ist kein *Service Level Effective Date* definiert, entspricht der *Service Level Effective Date* dem Datum des *Service Commencement Date*.

### 3.3 Critical Service Levels

- Mit Hilfe der in **01-04 Service Levels** enthaltenen *Service Level Matrix* ordnet der *Auftraggeber* *Service Levels* der Kategorie *Critical Service Level* (jeder dieser *Service Levels*, ein "*Critical Service Level*") zu.
- *Critical Service Levels* unterliegen *Service Level Credits* (s. Ziff. 8), die dem *Auftraggeber* vom *Auftragnehmer* ausgestellt werden.

### 3.4 Key Measurements

- Der *Auftraggeber* ordnet alle anderen definierten *Service Levels* der Kategorie *Key Measurement* entsprechend **01-04 Service Levels** zu (jeder dieser *Service Levels*, ein "Key Measurement").
- *Key Measurements* unterliegen keinen *Service Level Credits*.

## 4 Service Level Measurement

### 4.1 Messmethoden

Es gelten die in **01-04 Service Levels** aufgeführten *Service Level*.

- Sofern nicht anderweitig in diesem Vertrag vereinbart, stellt der *Auftragnehmer* für jeden *Service Level* die Werkzeuge, Prozesse und Dokumentationen zur Verfügung, die für die Messung, Validierung und Berichterstattung über die in der definierten *Messperiode* erreichte *Service Level Performance* sowie bei *Service Level Defaults* die Abweichung zum geforderten *Service Level Target* zu diesem *Service Level* erforderlich sind (die "*Messmethoden*").
- Der *Auftragnehmer* wird branchenweit anerkannte *Messmethoden* einsetzen, die in der Lage sind, alle *Service Levels* wie vereinbart zu überwachen und zu berichten.
- Der *Auftragnehmer* wird sicherstellen, dass solche *Messmethoden* automatisiert und objektiv sind und dass sie so konzipiert sind, dass sie ohne menschliche Interpretation oder Eingriffe funktionieren.
- Mit Hilfe der *Messmethoden* wird der *Auftragnehmer* die *Service Level Performance* in einem Detaillierungsgrad messen und darüber berichten, der für den *Auftraggeber* ausreichend ist, um die Einhaltung der *Service Levels* zu überprüfen.
- Der *Auftraggeber* kann die Messung und Berichterstattung des *Auftragnehmers* überprüfen.
- Falls die Messung der *Service Level Performance* durch den *Auftraggeber* erfolgt, gewährt der *Auftraggeber* dem *Auftragnehmer* so Einsicht in das Ergebnis, dass der *Auftragnehmer* die *Service Level Performance* entsprechend den vertraglichen Bestimmungen berichten kann.

### 4.2 Neue Messmethoden und Änderungen

- Der *Auftragnehmer* wird *Messmethoden* für neue *Service Levels* und Änderungen an *Messmethoden* für bestehende *Service Levels* dokumentieren und implementieren, wie von den Parteien einvernehmlich vereinbart.
- Der *Auftragnehmer* wird die *Messmethoden* vor der Implementierung demonstrieren und gegenüber dem *Auftraggeber* erläutern.
- Sechs (6) Monate nach dem *Service Level Effective Date* für jeden *Service Level* und danach alle sechs (6) Monate überprüfen die Parteien den *Service Level* und die dazugehörige *Messmethodik*. Der *Auftraggeber* wird beurteilen, ob Änderungen in der *Messmethodik* erforderlich sind, um die Leistung des *Auftragnehmers* und die damit verbundenen Daten prospektiv zu erfassen und genau wiederzugeben. Änderungen an der *Messmethodik* bedürfen der Zustimmung des *Auftraggebers*.
- Nach der Zustimmung des *Auftraggebers* zu einer solchen Änderung der *Messmethodik* werden die Parteien das *Service Level Target* gegebenenfalls anpassen, um einer erhöhten oder verminderten Sensitivität in der neuen *Messmethodik* Rechnung zu tragen. Die Änderung darf durch den *Auftragnehmer* nicht unbillig verweigert werden. Können sich

die Parteien jedoch nicht auf eine Anpassung einigen, wird der *Auftragnehmer* weiterhin die aktuelle Messmethodik anwenden.

- Es wird nicht erwartet, dass Änderungen in den *Messmethoden* Änderungen in den *Service Levels* bewirken; vielmehr sollte die Notwendigkeit, die Leistung des *Auftragnehmers* und die damit verbundenen Daten zu erfassen und genau wiederzugeben, Änderungen in den *Messmethoden* bewirken.
- Falls die Messung der Service Level Performance durch den Auftraggeber erfolgt, gewährt der Auftraggeber dem Auftragnehmer so Einsicht in das Ergebnis, dass der Auftragnehmer die Service Level Performance entsprechend den vertraglichen Bestimmungen berichten kann.

## 5 Service Level Defaults

### 5.1 Allgemeines

Für einen *Service Level* tritt eine *Service Level* Verfehlung ("*Service Level Default*") ab dem *Service Level Effective Date* in jeder *Messperiode* ein, in der:

- die Messung des *Service Levels* gemäß diesen **02-07 Leistungssteuerungsgrundsätze** nicht vollständig umgesetzt wurde (z.B. der *Service Level* wurde nicht rechtzeitig implementiert; der *Service Level* wurde nicht oder nicht vollständig gemessen; die Berichterstattung erfolgte nicht rechtzeitig);
- die erzielte *Service Level Performance* das vereinbarte *Service Level Target* nicht erreicht hat.

### 5.2 Multiple Defaults wegen Single Cause

Ein Single Cause (z.B. ein Ereignis, Vorfall oder Problem) kann mehrere *Service Level Defaults* verursachen.

## 6 Entschuldigte Leistung

### 6.1 Ausnahmen

Wenn die *Service Level Performance* durch Ereignisse beeinflusst wird, für die der *Auftragnehmer* die folgenden Nachweise erbringen kann, wird die Berechnungsgrundlage für die *Service Level Performance* gemäß **01-04 Service Levels** um diese Ereignisse bereinigt:

- Das Ereignis aus einem Verstoß des *Auftraggebers* (oder eines Vertreters des *Auftraggebers*) gegen eine Bestimmung des *Vertrags* resultiert; und
- Das Ereignis aufgrund von Service- oder Ressourcenreduzierungen, die vom *Auftraggeber* beauftragt oder genehmigt wurden, unter der Bedingung, dass der *Auftragnehmer* den *Auftraggeber* zuvor schriftlich (mittels eines Risk Acceptance Letters) darüber informiert hat, dass die Umsetzung einer solchen Anforderung zu einer solchen Nichterfüllung des *Service Levels* führen würde, herrührt.
- Der Risk Acceptance Letter umfasst mindestens:
  - Detaillierte Beschreibung des spezifischen Risikos;
  - Risikoeinschätzung hinsichtlich Auswirkungen und Eintrittswahrscheinlichkeit;
  - Ggf. getroffene Mitigationsmaßnahmen; und
  - Akzeptanz des Risikos durch den *Auftraggeber*.

## 6.2 Ausnahmeanspruch

Wenn der *Auftragnehmer* eine der in Ziff. 6.1 beschriebenen Ausnahmen in Anspruch nehmen möchte, wird der *Auftragnehmer* in den anwendbaren *Service Level* Berichten folgendes angeben:

- Die von der Entschuldigung betroffenen *Service Level*;
- die Berechnung der betroffenen *Service Level Performance* sowohl mit als auch ohne die Wirkung der Entschuldigung;
- alle Umstände, die zu der Entschuldigung gemäß der Gründe aus Ziff. 6.1 Anlass geben, in ausreichendem Maße, um dem *Auftraggeber* zu ermöglichen, den Anspruch des *Auftragnehmers* angemessen zu beurteilen; und
- die durch den *Auftragnehmer* bereits unternommenen Anstrengungen.

## 7 Service Level Korrekturplan

- Bei Eintreten eines *Service Level Defaults* stellt der *Auftragnehmer* dem *Auftraggeber* innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen nach dem letzten Kalendertag des Monats, in dem der *Service Level Default* aufgetreten ist, einen schriftlichen Plan zur Verfügung, in dem beschrieben wird, wie der *Auftragnehmer* das *Service Level Target* mindestens wieder erreichen wird. Der Plan muss zumindest die folgenden Informationen enthalten:
  - Auswirkung(en) und Ursache(n) des *Service Level Default*;
  - Geplante Aktivitäten zur Behebung der Auswirkung(en) und Ursache(n) inkl. Meilensteinen und Verantwortlichkeiten beim *Auftragnehmer*;
  - Risikoeinschätzung für den *Auftraggeber* für die Zeit bis zur Behebung der Ursachen; sowie
  - Benötigte Unterstützung vom *Auftraggeber* inkl. Aufwandsschätzung.
- Der schriftliche Plan bedarf der Zustimmung des *Auftraggebers*. Der *Auftragnehmer* wird diesen Plan unverzüglich umsetzen, wenn er die Zustimmung des *Auftraggebers* erhalten hat. Die Umsetzung eines solchen Plans führt nicht zu Qualitätseinbußen bei anderen *Service Levels*, sonstigen Nachteilen oder zu Mehrkosten für den *Auftraggeber*.

## 8 Service Level Credits

Zum Ende einer jeden Messperiode wird der *Auftragnehmer* für jeden aufgetretenen *Service Level Default* den *Service Level Credit* ermitteln, der sich aus (a) *At Risk Fees*, (b) *At Risk Percentage* und (c) *At Risk Pool Allocation* des entsprechenden *Critical Service Levels* ergibt.

### 8.1 Parameter

Die Berechnung der *Service Level Credits* für *Critical Service Levels* für eine *Messperiode* beruht auf folgenden Parametern:

- die **At Risk Fee** ist der monatliche netto Rechnungsbetrag entsprechend der finalen Rechnungsbegründenden Unterlage (Final-RbU entsprechend **02-08-01 Rechnungslegung**) des jeweiligen Monats über alle erbrachten *Vertragsleistungen* für den Monat, in dem ein *Service Level Default* aufgetreten ist.
- die **At Risk Percentage**, festgelegt in **01-04 Service Levels**, ist der maximale Anteil des monatlichen netto Rechnungsbetrags, bis zu welchem *Service Level Credits* anfallen können.
- der **At Risk Amount** ist das Produkt aus *At Risk Fee* und *At Risk Percentage* und liefert den maximalen monatlichen absoluten Betrag, bis zu welchem *Service Level Credits* anfallen.

- der **At Risk Pool**, festgelegt in **01-04 Service Levels**, ist der Prozentwert des At Risk Amounts, der maximal für die Gewichtung aller *Critical Service Level* zur Verfügung steht. Der *At Risk Pool* beträgt zweihundertundfünfundfünfzig Prozent (255%).
- die **At Risk Pool Allocation** ist der Anteil am *At Risk Pool*, welcher auf einen einzelnen *Critical Service Level* entfällt.

## 8.2 Service Level Credits

- Bei Auftreten eines *Service Level Defaults* wird der *Auftragnehmer* dem *Auftraggeber* einen Betrag gutschreiben, der sich aus (a) *At Risk Fees*, (b) *At Risk Percentage* und (c) *At Risk Pool Allocation* des entsprechenden *Critical Service Levels* (dieser Betrag, der "*Service Level Credit*") ergibt.
- Nehmen wir zum Beispiel an, dass der *Auftragnehmer* das *Service Level Target* für einen *Critical Service Level* nicht erfüllt hat und alle weiteren *Critical Service Level Targets* erfüllt wurden. Angenommen:
  - die *At Risk Fee* für den Monat, in dem der *Service Level Default* aufgetreten ist, beträgt 1.000.000 €;
  - die *At Risk Percentage* beträgt 12%;
  - die *At Risk Pool Allocation* für diesen *Critical Service Level* beträgt 10%;

Damit ergibt sich ein *Service Level Credit*, in der folgenden Höhe:

$$1.000.000 \text{ €} \times 12\% \times 10\% = 12.000 \text{ €}.$$

Hinweis: Es erfolgt keine Begrenzung des *Service Level Credits*, da lediglich 10 Prozentpunkte des *At Risk Amount* von max. 120.000 € ausgeschöpft wurden.

## 8.3 Total Service Level Credits

- Für jeden Monat wird der *Auftragnehmer* die Summe der *Service Level Credits* ermitteln, die jedoch den für diesen Monat *festgelegte At Risk Amount* (die "*Total Service Level Credits*") nicht übersteigen darf.
- Nehmen wir zum Beispiel an, dass die *At Risk Amounts* über alle *Critical Service Level* im Betrachtungsmonat kumuliert, 120.000 € ergeben und die Summe der *Service Level Credits* in diesem Monat 140.000 € beträgt. Dann würde die vom *Auftragnehmer* an den *Auftraggeber* zu entrichtenden *Total Service Level Credits* in diesem Monat auf 120.000 € beschränkt werden.

## 9 Earnback und Jahresabrechnung

- Der *Auftragnehmer* kann einen *Service Level Credit* für einen *Service Level Default* zurück verdienen („*Earnback*“), wenn die *Service Level Performance* dieses *Service Levels* das *Service Level Target* in den vier (4) auf den *Service Level Default* folgenden *Messperioden* (über-)erfüllt wird. Für den Fall, dass der *Earnback* erst im Folgejahr zum Tragen kommt, kann dies im Folgejahr nicht dazu führen, dass die Summe aller *Service Level Credits* negativ wird.
- Am Ende eines Jahres werden die *Total Service Level Credits* aller *Messperioden* dieses Jahres dem *Auftraggeber* gesammelt gutgeschrieben. Die Gutschrift ist als separate Position in der nächstfolgenden Rechnung auszuweisen.

## 10 Änderung von Service Levels und At Risk Pool Allocation

### 10.1 Löschungen und Änderungen

- Die *At Risk Percentage* und der *At Risk Pool* bleiben während der Laufzeit des Vertrags unverändert, sofern sie nicht durch das im Vertrag vereinbarte *Vertragsänderungsverfahren* geändert werden.
- Der *Auftraggeber* hat das Recht, *Critical Service Level* (Service Level mit *At Risk Pool Allocation* >0% entsprechend **01-04 Service Levels** gegen *Key Measurements* (Service Level mit *At Risk Pool Allocation* = 0% entsprechend **01-04 Service Levels** auszutauschen. Ein Austausch kann ausgeführt werden, wenn die *Service Level Targets* der *Key Measurements* über einen Zeitraum von drei aufeinanderfolgenden Monaten oder fünf voneinander unabhängigen Monaten innerhalb eines Kalenderjahres verfehlt wurden. Konkret bedeutet dies:
  - Wenn das *Service Level Target* der *Key Measurements* bereits in zwei aufeinanderfolgenden Monaten verfehlt wurde, hat der *Auftraggeber* das Recht, dem *Auftragnehmer* mindestens zwei Wochen vor Ende des dritten Monats mitzuteilen, dass im Falle einer erneuten Verfehlung des *Service Level Targets* im dritten Monat ein Austausch der SLAs für den darauffolgenden vierten Monat erfolgt.
  - Wenn das *Service Level Target* der *Key Measurements* bereits in vier voneinander unabhängigen Monaten innerhalb eines Kalenderjahres verfehlt wurde, hat der *Auftraggeber* das Recht, dem *Auftragnehmer* mindestens zwei Wochen vor Ablauf des auf die vierte Verfehlung folgenden Monats mitzuteilen, dass im Falle einer erneuten Verfehlung des *Service Level Targets* ein Austausch der SLAs für den darauffolgenden Monat erfolgt.

Im Falle der Ankündigung eines SLA-Austausches teilt der *Auftraggeber* dem *Auftragnehmer* mit, welche *Key Measurements* hiervon betroffen sind und welche *Critical Service Level* dafür in Folge des Tausches als *Key Measurement* fortbestehen. Für die als Folge des Tausches neu gültigen *Critical Service Level* gilt die entsprechend **01-04 Service Levels** definierte *At Risk Pool Allocation* des getauschten ehemaligen *Critical Service Levels* und fortbestehenden *Key Measurements* zum Zeitpunkt vor dem Austausch („Vererbung“).

- Die Summe der *At Risk Pool Allocations* für alle *Critical Service Levels* entspricht maximal dem *At Risk Pool*; und
- Jegliche Änderung an einem *Service Level* wird mittels des im Vertrag vereinbarten Änderungsverfahrens durchgeführt.

## 11 Berichtswesen

### 11.1 Allgemeines Berichtswesen

Im Anschluss an das Datum des Wirksamwerdens der *Service Level* Messung entsprechend **01-04 Service Levels** wird der *Auftragnehmer* dem *Auftraggeber* in einer mit dem *Auftraggeber* vereinbarten Form und zu einem vereinbarten Zeitpunkt im Rahmen der regelmäßigen Berichterstattung des *Auftragnehmers* eine Reihe von Berichten zur Verfügung stellen, um die Leistung des *Auftragnehmers* und die Einhaltung der in diesem *Vertrag* festgelegten Anforderungen zu überprüfen. Konkret wird der *Auftragnehmer*:

- alle Berichte gemäß dem vom *Auftraggeber* angeforderten Format, Inhalt und Häufigkeit, einschließlich der in **01-05 Berichte** genannten Spezifikationen, liefern; und

- das Format, den Inhalt und die Häufigkeit von Berichten, die der *Auftraggeber* angefordert hat, ändern, wenn dies vom *Auftraggeber* gefordert wird, vorbehaltlich des im Vertrag vereinbarten *Änderungsverfahrens*.

## 11.2 Service Level Reporting

Nach dem *Service Level Effective Date* der *Service Level* Messung entsprechend **01-04 Service Levels** wird der *Auftragnehmer* detaillierte unterstützende Informationen für jeden *Service Level* Bericht an den *Auftraggeber* in einer vom *Auftraggeber* definierten Form und zu einem vereinbarten Zeitpunkt bereitstellen. Konkret wird der *Auftragnehmer*:

- Für den *Auftraggeber* erstellte Berichte und detaillierte unterstützende Informationen vertraulich behandeln;
- dem *Auftraggeber* den Zugang zu allen *Service Level Performance* Informationen online und in Echtzeit, soweit technisch möglich, zu jeder Zeit während der Laufzeit des Vertrags und der Beendigungsunterstützung ermöglichen;
- alle *Service Level* Berichte und detaillierte unterstützende Informationen entweder an ein vom *Auftraggeber* bereitgestelltes oder vom *Auftragnehmer* betriebenes Online-Portal (Website) senden;
- das vom *Auftraggeber* identifizierte oder vom *Auftragnehmer* betriebene Online-Portal (Website) bezüglich vertraulicher Daten für den Zugriff und die Nutzung durch den *Auftraggeber* schützen und sichern; und
- die *Service Level Performance* Informationen in Echtzeit über das von dem *Auftraggeber* identifizierte Online-Portal oder die vom *Auftragnehmer* betriebene Website in zwei Arten von Datenformaten zur Verfügung zu stellen.
  - Raw Data:
    - die aus verschiedenen Systemen, Daten-Feeds und anderen Datenquellen, die zur Messung der *Service Levels* verwendet werden; und
    - von Mitarbeitern des *Auftragnehmers* im Zuge der Erbringung der Services (z.B. manuell generierte Incident Record Informationen) (zusammenfassend die "Raw Data") erfasst oder erzeugt werden; sowie
  - Refined Data, solche ist *Raw Data*, die vom *Auftragnehmer* aggregiert, bereinigt oder verfeinert wurden, um Berichte zu erstellen, bestimmte Datenansichten bereitzustellen oder anderweitig seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag nachzukommen.
- sicherzustellen, dass im Falle einer vom *Auftragnehmer* betriebenen Portalfunktionalität (Website) folgendes unterstützt wird:
  - Anzeigen, Downloaden und Ausdrucken aller *Service Level* Berichte, einschließlich historischer *Raw Data* für die Dauer der Laufzeit des Vertrags und der Beendigungsunterstützung;
  - Anzeige-, Druck- und Aufbewahrungsfunktionen, die ausreichend robust sind, so dass der *Auftraggeber* die *Service Level Performance* überprüfen und validieren kann;
  - integrierte Anzeige, um mehrere Ansichten zu ermöglichen, die von der *Service Level Performance* eines Unternehmens-Dashboards bis hin zu einzelnen *Service Level* Details reichen (z.B. ein einzelnes Datenelement, das im Rahmen der *Service Level Performance* Berechnung erfasst wurde);
  - direkte Links zu allen zusätzlichen Datenelementen, die zur Ermittlung der *Service Level Performance* verwendet werden; und

- 
- Nachverfolgung durch Änderungshistorie.
  - die *Service Level Performance* Daten spätestens am zehnten (10.) Arbeitstag des Monats, der auf den Abschluss des *Messperiode* folgt, veröffentlichen und als "Endergebnis" zertifizieren;
  - E-Mail-Benachrichtigung, um den *Auftraggeber* zu benachrichtigen, wenn die monatliche Veröffentlichung der *Service Level Performance* Daten abgeschlossen ist;
  - ohne Zustimmung des *Auftraggebers* keine nachträglichen Anpassungen an *Service Level Performance* Daten oder unterstützende Informationen vorzunehmen;
  - eine E-Mail-Benachrichtigung zur Benachrichtigung des *Auftraggebers*, wenn ein *Service Level* Item nach der monatlichen Veröffentlichung der *Service Level Performance*-Daten aktualisiert wird; und
  - ein Protokoll aller derartigen *Service Level Change Requests* führen, einschließlich der Art der *Service Level* Änderung, deren Genehmigung durch den *Auftraggeber* und des *Service Level* Änderungsdatums.

### 11.3 Auftraggeber Information

*Raw Data*, *Refined Data* und *Service Level* Berichte sind vertrauliche Informationen des *Auftraggebers*.