

Anlage: Service Level Agreement (SLA)

Anlage: Service Level Agreement (SLA) zur Leistungsbeschreibung gem. EVB-IT Systemvertrag

1. Geltungsbereich

Diese Service-Level-Vereinbarung (SLA) regelt die Anforderungen an Verfügbarkeit, Performance, Reaktionszeiten und Störungsbeseitigung für die durch den Auftragnehmer bereitgestellte und betriebene Webanwendung [Bezeichnung der Webseite oder des Systems].

2. Verfügbarkeit

Kennzahl	Wert	Anmerkung
Monatliche Mindestverfügbarkeit	99,9 %	Maximal 43 Minuten Ausfallzeit/Monat
Zulässige Wartungsfenster	max. 1x pro Woche, 00:00–06:00 Uhr	Wird nicht als Ausfall gewertet, wenn mindestens 48 Stunden vorher angekündigt
Unangekündigte Wartung	Wird als Ausfallzeit gewertet	

3. Performance-Anforderungen

Parameter	Zielwert	Messmethode
Startseiten-Ladezeit (TTFB)	≤ 0,5 Sekunden	Google Lighthouse / PageSpeed Insights
Gesamte Ladezeit (First Paint)	≤ 1,5 Sekunden (Mobil)	wie oben
PageSpeed Score	≥ 85/100 (Mobil), ≥ 90/100 (Desktop)	https://pagespeed.web.dev
API-Antwortzeit	≤ 500 ms bei 90 % der Anfragen	Eigene Tests / Monitoring
Maximale gleichzeitige Benutzer	≥ 200 ohne signifikanten Performanceverlust	Belastungstest

4. Monitoring und Reporting

- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, ein Monitoring der SLA-relevanten Parameter einzurichten.
- Monatlicher Bericht zu Verfügbarkeit, Ladezeiten und Fehlerraten bis zum 5. Werktag des Folgemonats.
- Zugriff auf ein Online-Monitoring-Dashboard für den Auftraggeber ist bereitzustellen.

5. Störungsklassen und Entstörungszeiten

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Behebungszeit
P1 – Kritisch	System komplett ausgefallen	30 Minuten	4 Stunden
P2 – Hoch	Funktionseinschränkung mit erheblichem Einfluss	1 Stunde	8 Stunden
P3 – Mittel	Nicht-kritische Fehler	4 Stunden	3 Werktage
P4 – Gering	Kosmetische Fehler	1 Werktag	Nach Vereinbarung

6. Eskalation

1. Projektleitung Auftragnehmer
2. Geschäftsführung Auftragnehmer
3. Vertragsstrafe oder außerordentliche Maßnahmen gem. Hauptvertrag

7. Vertragsstrafen / Sanktionen

- Verfügbarkeit unter 99,9 %: Abzug von 5 % der monatlichen Servicepauschale je 0,1 % Unterschreitung
- PageSpeed Score < 70 führt zu Nachbesserungspflicht innerhalb von 14 Kalendertagen

Hinweis: Diese SLA-Anlage ist Bestandteil der Leistungsbeschreibung gemäß EVB-IT Vertrag und gilt verbindlich für alle vertraglich vereinbarten Leistungen rund um das Patientenportal.