

## Anlage 9 Service-Level-Agreement

### 1. Allgemeine und quantitative Festlegungen

Leistung Nr.	Leistungsart	Beschreibung	
1	Durchführung von Beschaffungsmaßnahmen	Das BeschA führt zentral alle Beschaffungsmaßnahmen für den Bedarfsträger oberhalb eines Auftragsvolumen von 8.000 Euro ohne Umsatzsteuer durch.	
<b>Messgröße</b>			
<b>Anzahl der Beschaffungsaufträge</b>			
Plangröße	Plangröße je Monat	Höchst-/ Mindestgrenze pro Jahr	Höchst-/ Mindestgrenze je Monat
entsprechend der Vorhabenplanung des entsprechenden Jahres		-	-
<b>Bemerkungen zur Leistungsbeschreibung und den vereinbarten Größen:</b>			
-			

### 2. Vereinbarte Servicequalität

Die Gewichtung erfolgt anhand von Prioritäten, die durch die Kundenbehörde gesetzt werden.

- **3 Punkte: hohe Priorität:      Angabe in Spalte A**
- **2 Punkte: mittlere Priorität:    Angabe in Spalte B**
- **1 Punkt: niedrige Priorität:    Angabe in Spalte C**

Es können insgesamt 10 Punkte vergeben werden.

Vereinbartes Service-Level /Servicequalität			
Service-Level	A	B	C
Das BeschA garantiert eine schriftliche Rückmeldung auf eingehende Beschaffungsaufträge innerhalb von <b>14 Kalendertagen</b> nach Eingang im BeschA (Infobrief 1).			
Die übersandte Bedarfsbeschreibung ist innerhalb von 30 Kalendertagen seitens des BeschA auf Vollständigkeit und Unklarheiten zu prüfen. Der Kundenbehörde ggü. ist zu kommunizieren, ob Unterlagen oder Informationen nachgeliefert werden müssen. Zudem ist das zu wählende Vergabeverfahren festzulegen. Ist dies auf Grund der Komplexität des Verfahrens nicht möglich, ist innerhalb der v.g. Frist ein einvernehmlicher Zeitplan für die Bearbeitung abzustimmen.			
Das Vergabeverfahren beginnt spätestens 45 Kalendertage nach Eingang des Beschaffungsauftrages beim BeschA. Vom BA-Eingang bis zum Zuschlag dauert die Beschaffungsmaßnahme bei <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offenen Verfahren <b>weniger als 200 Kalendertage</b></li> <li>• Öffentlichen Ausschreibungen <b>weniger als 130 Kalendertage</b></li> <li>• Freihändigen Vergaben <b>bis zu 90 Kalendertagen.</b></li> </ul> Sofern ein abgestimmter Zeitplan vorliegt, gelten die darin vereinbarten Termine.			
Einhaltung der Abstimmung der Vorhabenplanung			
Die Zufriedenheit mit der Durchführung der Beschaffung und der beschafften Ware liegt im Quartal bei <b>mindestens 80 Prozent</b> .			

Vom Auftraggeber zu erbringende Vorleistungen (Inputqualität)
-
Ergänzungen zum vereinbarten Service-Level / Qualität
-



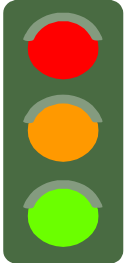
### 3. Erfolgs- und Qualitätskontrolle, Berichtswesen

Dienstleistungsspezifischer Bericht					
Nr.	Berichtsart	Berichtsinhalt	Berichts- rhythmus	Berichts- empfänger	Berichts- medium
1	Quartals- bericht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dauer zwischen Eingang des Beschaffungsauftrags und Versand des Infobriefs 1</li> <li>• Dauer der vollständigen Prüfung der Bedarfsbeschreibung durch das BeschA und Festlegung der Vergabeart</li> <li>• Einhaltung der Sollwerte für die Durchführung von Beschaffungen nach Vergabearten</li> <li>• Einhaltung der Vorhabenplanung</li> <li>• Zufriedenheit des Bedarfsträgers mit der Durchführung der Beschaffung und dem beschafften Wirtschaftsgut.</li> </ul>	Quartalswei- se zum: 01.02. 01.05. 01.08. 01.11.	Bedarfs- träger	Papier/Post E-Mail/ Dateianhang

Messverfahren	
Quantitätsmessverfahren	Leistungsumfang nach Quantität
Zeitliches Messverfahren	Dauer, Termine, Meilensteine, Zeitrahmen
Qualitätsmessverfahren	qualitative Ausprägung der Leistungsergebnisse

## Ergänzungen zum Berichtswesen / Qualitätsüberprüfung

Das gewichtete Gesamtergebnis errechnet sich aus den einzelnen prozentualen Erfüllungsgraden (z. B. 90 % der Rückmeldung erfolgte innerhalb von 14 Kalendertagen) multipliziert mit dem jeweiligen Punktwert geteilt durch zehn. **Bei einem Gesamtergebnis**



von unter 70 Prozent sind zusammen mit der Kundenbehörde konkrete Maßnahmen zu vereinbaren, die eine Verbesserung des Zielerreichungsgrades ermöglichen,

von unter 80 bis 70 Prozent ist ein verstärktes Augenmerk auf die Aufgabenerfüllung zu richten,

von mindestens 80 Prozent gilt die Vereinbarung als eingehalten.