



Anlage 1.2
zum Vertrag
über den Betrieb und den Support des IT-Tools zur Recherche und
Identifikation potenziell rechtswidriger Inhalte im Internet

SLA
2nd-Level-Support "Standard 8x5"

zwischen

der Landesanstalt für Medien NRW (LFM NRW)

und

der Condat AG (Anbieter)

- Der Anbieter und die LFM NRW werden nachfolgend gemeinsam auch die „Parteien“ oder einzeln jeweils die „Partei“ genannt -

Leistungen

Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)

Der Anbieter verpflichtet sich, bei Störungen die Betriebsbereitschaft des IT-Tools unverzüglich wiederherzustellen.

Zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des IT-Tools oder von Systemkomponenten gehören alle für die Störungsbeseitigung notwendigen Maßnahmen des Anbieters.

Erfordert dies die Erstellung einer fehlerbereinigten Fassung des IT-Tools und deren Überlassung oder die Überlassung eines die Störung beseitigenden Programmstandes der Software

des Anbieters, erfolgt dies im Rahmen etwaiger der LFM NRW zustehender Mängel- oder Garantieansprüche.

Sofern die Behebung eines Fehlers/Mangels nicht zeitnah möglich ist, ist der Anbieter verpflichtet, bis zur vollständigen Behebung des Mangels/Fehlers eine Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen, um eine Nutzung des IT-Tools in dieser Zeit zu gewährleisten.

Störungsmeldung

In der Regel erfolgt die Störungsmeldung durch die LFM NRW über das Ticketsystem des Anbieters.



Die LFM NRW hat Störungen bzw. Mängel unter Angabe der ihr bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Sie hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Analyse der Störung bzw. des Mangels ermöglichen, z. B. die ihr zur Verfügung stehenden technischen Informationen bereit zu stellen.

Störungsklassifizierung

Eine **betriebsverhindernde Störung** liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Tools unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

Eine **betriebsbehindernde Störung** liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Tools erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Gesamtsystems führen.

Eine **leichte Störung** liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Tools ohne oder mit nur unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

Hotline

Soweit vereinbart, gewährt der Anbieter Support über einen Hotline-Service gemäß den in Nummer 0 vereinbarten Servicezeiten.

Der Anbieter wird für die Hotline nur Personal einsetzen, das sachlich und fachlich so qualifiziert ist, dass auch Fragen zur Nutzung des IT-Tools gelöst werden können.

Der Anbieter wird, soweit möglich, die Supportanfrage durch telefonische Anleitung noch während des Telefonats beantworten. Ist dies in zumutbarer Zeit nicht gelungen, wird der Anbieter die Supportanfrage anderweitig klären und die Antworten telefonisch oder per E-Mail übermitteln oder zur Bearbeitung innerhalb seiner Supportorganisation weiterleiten.

Bei Weiterleitung der Supportanfrage innerhalb seiner Supportorganisation wird der Anbieter dieselbe nebst erläuternder Informationen in das Ticketsystem einstellen.

Kann die Bearbeitung der Supportanfrage nicht durchgängig von demselben Mitarbeiter des Anbieters bis zum erfolgreichen Abschluss betreut werden, wird der Vorgang und dessen Bearbeitungsfortschritt so protokolliert, dass durch den Mitarbeiterwechsel möglichst kein wesentlicher Zeitverlust entsteht.

Der Anbieter gewährleistet *keine* ständige Erreichbarkeit der Hotline innerhalb der im SLA vereinbarten Servicezeiten.

Servicezeiten

Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)

Mo-Fr 9:00 – 17:00 Uhr an Arbeitstagen am Standort der LFM NRW, ausgenommen Heiligabend und Silvester.

Hotline

Mo-Fr 9:00 – 17:00 Uhr an Arbeitstagen am Standort des Anbieters, ausgenommen Heiligabend und Silvester, nicht garantiert („best effort“).



Reaktions- und Erledigungszeiten beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der in Nummer 0 für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft vereinbarten Servicezeiten und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Ticketsystem

Für die Meldung, Klassifizierung und Bestätigung von Störungen, sonstigen Meldungen und Anfragen sowie die Beobachtung und Überwachung des Bearbeitungsfortschritts verwenden die Parteien das Ticketsystem des Anbieters, welches unter der Web-Adresse _____ erreichbar ist.

Vertragstrafen

Die LFM NRW ist für den Fall der Überschreitung von mehr als 25 % der vereinbarten Reaktionszeiten berechtigt, für jede weitere Verzögerung um mehr als 25 % eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,1% der jährlichen Vergütung maximal jedoch 1% der jährlichen Vergütung pro Verzugsfall zu verlangen. Dies gilt nicht soweit der Anbieter die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Insgesamt darf die Summe der aufgrund dieser Regelung pro Vertragsjahr zu zahlenden Vertragsstrafe nicht mehr als 5 % der jährlichen Vergütung pro Vertragsjahr betragen. Die Vertragsstrafen werden auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

Begriffsbestimmungen

Betriebsbereitschaft Das IT-Tool funktioniert störungsfrei.

Erledigungszeit Zeitraum, innerhalb dessen der Anbieter die Serviceleistungen erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Erledigungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Reaktionszeit Zeitraum, innerhalb dessen der Anbieter mit den Serviceleistungen zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Servicezeit Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Anbieter hat.



Serviceleistungen Leistungen, die der Anbieter nach Maßgabe des Vertrages über den Betrieb und den Support des IT-Tools zur Recherche und Identifikation potenziell rechtswidriger Inhalte im Internet schuldet.

Störung Beeinträchtigung der Eignung des IT-Tools oder von Systemkomponenten im Vergleich zur vertraglich vereinbarten, bzw. soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur nach dem Vertrag vorausgesetzten Verwendung oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung, die bei Werken der gleichen Art üblich ist und die die LFM NRW nach der Art des Werkes erwarten kann. Dies gilt unabhängig von einem Vertreten müssen und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei der Abnahme bzw. Lieferung der ursprünglichen Leistungen vorlag oder nicht.

Ticketsystem Ein Ticketsystem (auch Trouble-Ticket-System genannt) ist ein IT- System, mit dessen Hilfe Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet und deren Fortschritt beobachtet und überwacht werden können.

Umgehungslösung Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung .