



Beschaffungsassistent

VERTRAGSUNTERLAGE

Service Level Agreement (SLA)

Verfügbarkeit, Support, Wartung und Störungsmanagement

Version 2.0 | Stand 14.07.2026

Anbieter	PPI Public Procurement Intelligence GmbH
Sitz / Register	Baesweiler Amtsgericht Aachen, HRB 30043
Anschrift	Am alten Sportplatz 11, 52499 Baesweiler, Deutschland
Kontakt	info@beschaffungsassistent.de beschaffungsassistent.de
Geltungsbereich	Entgeltliche produktive Nutzung der Auftraggeberseite; Standard-SLA, soweit keine individuellen Service Level vereinbart sind

Dieses SLA konkretisiert die AGB bzw. den Hauptvertrag. Es enthält keine automatische Gutschrift oder Vertragsstrafe. Individuelle Auftragsbestätigungen und ausdrücklich vereinbarte EVB-IT-Cloud-Regelungen gehen vor.



**Standard-Service-Level**

Zielverfügbarkeit: 99,5 % je Kalendermonat für die produktiven Kernfunktionen. Standardsupport: Montag bis Freitag, 09:00 bis 17:00 Uhr (Europe/Berlin), ausgenommen gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen. Eine 24/7-Bereitschaft ist nur bei ausdrücklicher Individualvereinbarung geschuldet.

Inhaltsübersicht

1 Geltungsbereich und Rangfolge	8 Kommunikation und Eskalation
2 Begriffe und produktive Kernfunktionen	9 Ausschlüsse und Mitwirkung des Auftraggebers
3 Verfügbarkeitsziel und Berechnung	10 Datensicherung und Wiederherstellung
4 Wartung und sicherheitsbedingte Maßnahmen	11 Reporting, Abhilfe und Rechtsfolgen
5 Supportzeiten und Kontaktwege	12 Sicherheits- und Datenschutzvorfälle
6 Störungsklassen und Zielzeiten	13 Änderungen und Schlussregelungen
7 Beginn, Hemmung und Requalifizierung	

1 Geltungsbereich und Rangfolge

- (1) Dieses Service Level Agreement ("SLA") gilt für die entgeltliche produktive Nutzung der Auftraggeberseite des Beschaffungsassistenten, soweit es in einer Bestellung, Auftragsbestätigung oder einem Hauptvertrag einbezogen wurde.
- (2) Nicht erfasst sind unentgeltliche Test-, Demo-, Preview-, Beta- oder Pilotleistungen, die Anbieter-/Bieterportalnutzung durch Unternehmen sowie ausdrücklich als nicht produktiv gekennzeichnete Umgebungen, sofern nicht schriftlich abweichend vereinbart.
- (3) Individualvereinbarungen, ausdrücklich einbezogene EVB-IT-Cloud-Unterlagen und kundenspezifische Service Level gehen diesem Standard-SLA vor. Im Übrigen ergänzt dieses SLA die AGB und den Hauptvertrag.
- (4) Das SLA regelt Serviceziele, nicht die datenschutzrechtlichen Pflichten bei personenbezogenen Daten. Hierfür gilt vorrangig die AVV einschließlich TOM.

2 Begriffe und produktive Kernfunktionen

- (1) "Produktive Kernfunktionen" sind die für den Auftraggeber gebuchten und freigeschalteten Funktionen, die erforderlich sind, um sich zu authentifizieren, auf Organisations- und Projektdaten zuzugreifen sowie wesentliche Daten und Dokumente in den gebuchten Modulen anzulegen, abzurufen, zu bearbeiten und zu speichern.
- (2) Eine gebuchte Modulfunktion gehört zu den produktiven Kernfunktionen, wenn ihr Ausfall den wesentlichen Arbeitsablauf dieses Moduls verhindert und kein zumutbarer Workaround besteht. Reine Komfortfunktionen, kosmetische Abweichungen oder einzelne nicht kritische Exportformate sind keine Kernfunktion.
- (3) Die interne Generierung, Verarbeitung und Speicherung innerhalb des Dienstes wird berücksichtigt. Die erfolgreiche Annahme oder Veröffentlichung durch externe amtliche Portale, kundenseitige Systeme oder sonstige Drittziele außerhalb der von PPI kontrollierten Leistungskette ist keine produktive Kernfunktion.
- (4) "Supportstunde" ist eine volle Zeitstunde innerhalb der Supportzeit. "Supporttag" ist ein Tag mit regulärer Supportzeit. "Qualifizierte Erstreaktion" ist eine Rückmeldung, die die Meldung einordnet, die Priorität bestätigt oder begründet ändert und den nächsten Bearbeitungsschritt benennt; eine rein automatische Eingangsbestätigung genügt nicht.



3 Verfügbarkeitsziel und Berechnung

- (1) PPI strebt für die produktiven Kernfunktionen eine monatliche Verfügbarkeit von 99,5 % je Kalendermonat an ("Zielverfügbarkeit").
- (2) Die Verfügbarkeit wird in Minuten nach folgender Formel berechnet:

Berechnungsformel

Verfügbarkeit (%) = (Gesamtminuten - ausgeschlossene Minuten - Ausfallminuten) / (Gesamtminuten - ausgeschlossene Minuten) x 100.

- (3) Eine Ausfallminute liegt vor, wenn eine produktive Kernfunktion für mindestens fünf aufeinanderfolgende Minuten wegen einer Ursache im Verantwortungsbereich von PPI für den betroffenen Auftraggeber nicht nutzbar ist und kein zumutbarer Workaround besteht. Die Zeit beginnt mit der Erkennung durch PPI-Monitoring oder mit Eingang einer qualifizierten und reproduzierbaren Störungsmeldung, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher nachweisbar ist.
- (4) Bei einer nur teilweisen Beeinträchtigung wird die Zeit als Ausfall gewertet, wenn der wesentliche Arbeitsablauf eines gebuchten Moduls für einen erheblichen Teil der berechtigten Nutzer des Auftraggebers nicht möglich ist. Langsame Antwortzeiten gelten als Ausfall, wenn sie einer praktischen Nichtnutzbarkeit gleichkommen.
- (5) Maßgeblich sind die technischen Protokolle, Cloud- und Anwendungsmetriken sowie Incident-Aufzeichnungen von PPI. Der Auftraggeber kann eigene nachvollziehbare Nachweise vorlegen. Bei Abweichungen prüfen die Parteien die Ursachen nach Treu und Glauben.
- (6) Ausfälle von Hosting-, Datenbank-, KI-, Kommunikations- oder sonstigen Unterauftragnehmern, die PPI für die vertragsgemäße Leistung ausgewählt hat, sind nicht allein deshalb ausgeschlossen, weil sie bei einem Dritten entstehen. Sie zählen als Ausfall, wenn sie die produktiven Kernfunktionen beeinträchtigen, soweit nicht ein Ausschluss nach Abschnitt 9 oder höhere Gewalt vorliegt.

4 Wartung und sicherheitsbedingte Maßnahmen

- (1) Das reguläre Wartungsfenster liegt sonntags zwischen 00:00 und 06:00 Uhr (Europe/Berlin). Das Wartungsfenster ist lediglich ein möglicher Zeitraum; nur die tatsächliche Beeinträchtigungsdauer wird berücksichtigt.
- (2) Planbare Wartungen mit erwarteter wesentlicher Beeinträchtigung werden grundsätzlich mindestens 48 Stunden vorher über einen geeigneten elektronischen Kanal angekündigt. PPI bemüht sich, Wartungen außerhalb üblicher Arbeits- und Vergabezeiten durchzuführen.
- (3) Angekündigte planbare Wartung wird bis zu einer tatsächlichen Gesamtdauer von acht Stunden je Kalendermonat aus der Verfügbarkeitsberechnung herausgenommen. Darüber hinausgehende planbare Wartungszeit zählt als Ausfallzeit, soweit nicht individuell etwas anderes vereinbart ist.
- (4) Dringende Wartungen dürfen ohne reguläre Vorankündigung durchgeführt werden, wenn sie erforderlich sind, um eine akute Sicherheitsgefahr, einen erheblichen Datenintegritätsfehler, eine zwingende Rechtsanforderung oder eine unmittelbar drohende Betriebsstörung abzuwehren. PPI informiert den Auftraggeber so früh wie vertretbar und begrenzt Dauer und Umfang.
- (5) Rein funktionale Releases ohne wesentliche Beeinträchtigung gelten nicht als Wartungsunterbrechung.

5 Supportzeiten und Kontaktwege

- (1) Der Standardsupport ist montags bis freitags von 09:00 bis 17:00 Uhr (Europe/Berlin) erreichbar, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen.
- (2) Standard-Kontaktwege sind:
 - Kontaktformular: <https://beschaffungsassistent.de/kontakt>
 - E-Mail: info@beschaffungsassistent.de

- gegebenenfalls zusätzlich ein im Account bereitgestelltes Support- oder Ticketsystem.
- (3) Für P1-Meldungen soll der Betreff mit "P1 - Störung" beginnen. Die Meldung soll Organisation, betroffene Module, Zeitpunkt, Nutzerkreis, Auswirkungen, Fehlermeldungen, Screenshots und bereits geprüfte Workarounds enthalten, soweit dies möglich und datenschutzrechtlich zulässig ist.
 - (4) Außerhalb der Supportzeit eingehende Meldungen gelten mit Beginn der nächsten Supportzeit als eingegangen. Eine Bearbeitung außerhalb der Supportzeit kann freiwillig erfolgen, begründet aber keine 24/7-Bereitschaft.

6 Störungsklassen und Zielzeiten

- (1) PPI klassifiziert Störungen nach Auswirkung und Dringlichkeit. Die folgenden Zeiten sind Zielzeiten innerhalb der Supportzeit; sie sind keine Garantie für eine abschließende Fehlerbeseitigung.

Priorität	Beschreibung	Qualifizierte Erstreaktion	Ziel für Abhilfe
P1 - kritisch	Vollständiger oder nahezu vollständiger Ausfall einer produktiven Kernfunktion ohne zumutbaren Workaround; erheblicher Sicherheits- oder Datenintegritätsvorfall; unmittelbar gefährdeter wesentlicher Verfahrensschritt.	8 Supportstunden	Wiederherstellung oder belastbarer Workaround innerhalb von 2 Supporttagen
P2 - hoch	Erhebliche Funktionsbeeinträchtigung mit spürbarer Auswirkung auf laufende Beschaffungs- oder Vergabeprozesse; wesentliche Funktion nur eingeschränkt oder mit erheblichem Mehraufwand nutzbar.	1 Supporttag	Wiederherstellung oder Workaround innerhalb von 3 Supporttagen
P3 - normal	Einzelne Funktion beeinträchtigt; Kernbetrieb und wesentliche Arbeitsabläufe bleiben mit zumutbarem Workaround möglich.	2 Supporttage	Bearbeitung im nächsten geeigneten Release oder als Hotfix nach Risiko und Aufwand
P4 - Anfrage	Allgemeine Bedien-, Konfigurations- oder Vertragsfrage, kosmetische Abweichung oder Funktionswunsch.	in der Regel 3 Supporttage	Bearbeitung im regulären Support- oder Produktprozess; kein Wiederherstellungsziel

- (2) Bei komplexen Sicherheits-, Datenintegritäts-, Drittanbieter- oder Rechtsfragen kann die nachhaltige Behebung länger dauern. PPI stellt in diesem Fall nach Möglichkeit einen Workaround bereit, kommuniziert den Bearbeitungsstand und dokumentiert den weiteren Plan.
- (3) Funktionswünsche und Produktverbesserungen sind keine Störungen und unterliegen keinem Umsetzungstermin, sofern sie nicht gesondert beauftragt werden.

7 Beginn, Hemmung und Requalifizierung

- (1) Die Zielzeit beginnt, sobald eine hinreichend qualifizierte Meldung vorliegt oder PPI die Störung selbst erkannt hat. Fehlen wesentliche Informationen, fordert PPI sie an; die Zielzeit kann bis zum Eingang der erforderlichen Mitwirkung gehemmt werden.
- (2) Zeiten, in denen PPI auf eine erforderliche Entscheidung, Freigabe, Testbestätigung, Zugangsbereitstellung oder sonstige Mitwirkung des Auftraggebers wartet, werden nicht auf die Zielzeiten angerechnet.
- (3) Der Auftraggeber kann eine Priorität vorschlagen. PPI bestätigt sie oder ändert sie anhand der tatsächlichen Auswirkung. Eine Herab- oder Höherstufung wird begründet. Ändert sich die Auswirkung, wird die Priorität angepasst; bereits verstrichene Bearbeitungszeit bleibt dokumentiert.
- (4) Mehrere Meldungen mit derselben technischen Ursache können zu einem Incident zusammengeführt werden. PPI hält die Zuordnung zu den betroffenen Auftraggebern nachvollziehbar.

8 Kommunikation und Eskalation

- (1) PPI informiert bei P1-Störungen nach der qualifizierten Erstreaktion mindestens einmal je Supporttag über Status, bekannte Ursache, Workaround und nächsten Schritt, solange keine abweichende sinnvolle Kommunikationsfrequenz vereinbart ist.
- (2) Bei P2-Störungen erfolgt eine Aktualisierung spätestens bei wesentlichen Fortschritten oder in der Regel alle zwei Supporttage. Für P3 und P4 erfolgt die Kommunikation bei Rückfragen, Statusänderungen oder Abschluss.
- (3) Es gelten folgende Eskalationsstufen:

Stufe	Auslöser	Maßnahme
A - Support	Eingang einer Meldung	Ticketanlage, Plausibilitätsprüfung, Klassifikation und erste Rückmeldung
B - Technische Eskalation	Gefährdung der Zielzeit, wiederholte Störung oder erhebliche Auswirkung	Einbindung verantwortlicher Technik-/Produktleitung, Priorisierung, Workaround- und Maßnahmenplan
C - Management / Incident	Erheblicher Betriebs-, Sicherheits-, Datenschutz- oder Reputationsvorfall	Management-Eskalation, abgestimmter Kommunikationsplan, Incident-Dokumentation und gegebenenfalls Nachbericht

- (4) Ein Incident- oder Ursachenbericht wird bei erheblichen Vorfällen auf begründete Anfrage in angemessenem Umfang bereitgestellt, soweit dadurch keine Sicherheitsinteressen, Rechte Dritter oder Vertraulichkeitspflichten verletzt werden.

9 Ausschlüsse und Mitwirkung des Auftraggebers

- (1) Folgende Zeiten werden bei der Berechnung der Zielverfügbarkeit nicht als Ausfallzeit berücksichtigt, soweit sie ursächlich sind:
 - angekündigte planbare Wartung innerhalb der Grenzen nach Abschnitt 4;
 - dringende Sicherheits- oder Rechtsmaßnahmen nach Abschnitt 4 Absatz 4;
 - Fehler in Endgeräten, Browsern, lokalen Netzen, Internetzugängen, Zugangsdaten oder Konfigurationen des Auftraggebers;
 - Störungen in kundenseitig ausgewählten oder kontrollierten Integrationen, Identitätsdiensten, E-Mail-Systemen oder Schnittstellen;
 - Ausfälle amtlicher Bekanntmachungs-, eForms-, Vergabe- oder sonstiger externer Zielportale außerhalb der von PPI kontrollierten Leistungskette;
 - vertragswidrige Nutzung, unbefugte Eingriffe, Überschreitung transparenter technischer Grenzen oder eine berechtigte Sperrung;
 - Ereignisse höherer Gewalt nach den AGB.
- (2) Allgemeine Internet- oder Telekommunikationsstörungen werden nur ausgeschlossen, soweit sie außerhalb der Infrastruktur von PPI und ihrer ausgewählten Leistungskette liegen.
- (3) Der Auftraggeber hält Administrations- und Supportkontakte aktuell, verwaltet Berechtigungen, verwendet unterstützte Systeme, führt zumutbare Tests durch und stellt PPI für die Fehleranalyse erforderliche, datensparsame Informationen bereit.
- (4) Der Auftraggeber trifft bei zeitkritischen Vergabehandlungen angemessene organisatorische Vorkehrungen, insbesondere frühzeitige Prüfung, Export und Kontrolle von Eingangsbestätigungen. Supportzielzeiten ersetzen keine gesetzliche oder verfahrensbezogene Fristplanung.

10 Datensicherung und Wiederherstellung

- (1) PPI nutzt die in der AVV/TOM beschriebenen Sicherungs-, Wiederherstellungs- und Betriebsfortführungsmaßnahmen. Einzelne Sicherungs- und Wiederherstellungsfristen können von den eingesetzten Plattformdiensten und dem gebuchten Betriebsmodell abhängen.



-
- (2) Das Standard-SLA enthält keine verbindlichen Recovery Time Objectives (RTO) oder Recovery Point Objectives (RPO). Solche Zielwerte, Multi-Region-Failover, kundenspezifische Notfalltests oder garantierte Wiederanlaufzeiten bedürfen einer ausdrücklichen Individualvereinbarung.
 - (3) PPI priorisiert bei Datenintegritätsvorfällen die Vermeidung weiterer Schäden, die Sicherung von Beweisdaten, die Wiederherstellung konsistenter Zustände und die Prüfung der Mandantentrennung. Ein konkreter Wiederherstellungsweg richtet sich nach Ursache, Datenlage und verfügbaren Sicherungen.
 - (4) Der Dienst ersetzt kein kundenseitiges Langzeit- oder Beweisarchiv, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist. Der Auftraggeber exportiert freigegebene und aufbewahrungspflichtige Unterlagen in sein vorgesehenes Archiv- oder Dokumentenmanagementsystem.

11 Reporting, Abhilfe und Rechtsfolgen

- (1) PPI dokumentiert wesentliche Incidents und die für die Verfügbarkeitsberechnung erforderlichen Betriebsdaten in angemessenem Umfang. Der Auftraggeber kann für einen konkret betroffenen Kalendermonat innerhalb von drei Monaten eine Zusammenfassung der gemessenen Verfügbarkeit und der berücksichtigten Ausfallzeiten verlangen.
- (2) Automatische Service Credits, Vertragsstrafen oder pauschale Schadensersatzbeträge werden im Standard-SLA nicht geschuldet. Sie bedürfen einer ausdrücklichen Individualvereinbarung. Gesetzliche Mängel-, Minderungs-, Schadensersatz- und Kündigungsrechte bleiben nach Maßgabe des Hauptvertrags unberührt.
- (3) Unterschreitet die gemessene Verfügbarkeit 98,0 % in einem Kalendermonat oder 99,0 % in zwei Kalendermonaten innerhalb eines rollierenden Zeitraums von sechs Monaten, kann der Auftraggeber einen schriftlichen Verbesserungsplan mit Ursachen, Maßnahmen und Zielterminen verlangen.
- (4) Kommt PPI einem berechtigten Verbesserungsverlangen nicht innerhalb angemessener Frist, regelmäßig 30 Kalendertage, nach oder tritt innerhalb von drei weiteren Monaten erneut eine erhebliche Unterschreitung auf, kann der Auftraggeber den betroffenen Leistungsteil aus wichtigem Grund kündigen, wenn ihm die Fortsetzung unzumutbar ist. Vorrangige EVB-IT- oder Individualregelungen bleiben unberührt.
- (5) Eine Verfügbarkeitsunterschreitung ist unverzüglich, spätestens innerhalb von drei Monaten nach Ende des betroffenen Kalendermonats, geltend zu machen, damit die Messdaten sachgerecht geprüft werden können. Zwingende gesetzliche Verjährungs- und Ausschlussregelungen bleiben unberührt.

12 Sicherheits- und Datenschutzvorfälle

- (1) Sicherheits- und Datenschutzvorfälle werden unabhängig von der Supportklassifikation nach den einschlägigen Incident-Prozessen und der AVV behandelt. Gesetzliche Melde- und Benachrichtigungspflichten gehen den Supportzielzeiten vor.
- (2) PPI informiert den Auftraggeber bei einer Verletzung des Schutzes von im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten unverzüglich nach Bekanntwerden nach Maßgabe der AVV und stellt die zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Informationen schrittweise bereit.
- (3) Der Auftraggeber nutzt für Sicherheitsmeldungen die Standardkontaktwege und kennzeichnet vertrauliche Inhalte. Sicherheitsrelevante Rohdaten, Zugangsdaten oder personenbezogene Massendaten dürfen nicht unverschlüsselt per E-Mail übermittelt werden.

13 Änderungen und Schlussregelungen

- (1) PPI kann technische Messverfahren, Supportprozesse und Kontaktwege weiterentwickeln, sofern die vereinbarten Serviceziele nicht wesentlich abgesenkt werden. Rein redaktionelle oder begünstigende Änderungen können unmittelbar gelten.
- (2) Wesentliche nachteilige Änderungen dieses SLA für bestehende Verträge werden mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform angekündigt, soweit nicht zwingende gesetzliche oder dringende sicherheitliche Gründe eine kürzere Frist erfordern. Es gelten die Änderungs- und Kündigungsrechte der AGB bzw. des Hauptvertrags.
- (3) Messwerte werden auf die zweite Nachkommastelle gerundet. Zeiten beziehen sich auf Europe/Berlin. Bei Widersprüchen gelten die Rangfolge nach Abschnitt 1 und die zwingenden gesetzlichen Vorschriften.
- (4) Sollte eine Regelung dieses SLA unwirksam oder undurchführbar sein, bleiben die übrigen Regelungen wirksam. An ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung.

Ende des SLA - Version 2.0, Stand 14.07.2026. Maßgeblich ist die bei Vertragsschluss einbezogene und dokumentierte Fassung.