Maßnahme:	Wassershow 2027
Vertragsgegenstand:	Bereitstellung der technischen Ausrüstung (Multimediasystem) für die Dauer einer knapp 6-monatigen Wassershow sowie Planung und Durchführung der Show

Service Level Agreement

Gegenstand und Zielsetzung

Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt die Verantwortlichkeiten und Verfahrensweisen für die vertraglich vereinbarte Durchführung der Wassershow (gesamt) zwischen dem Auftraggeber – IGA 2027 gGmbH – und dem Auftragnehmer. Die Wassershow (gesamt) besteht aus den Spielabenden und der Tagesbespielung (insgesamt „Vorführungen“). Ein Spielabend und eine Tagesbespielung gelten jeweils als getrennte Vorführung. Wesentliches Element dieses SLA ist es, dass diejenigen Prozesse, die insbesondere die Nutzer, d.h. Besucher der Wassershow (gesamt) während des vertraglich vereinbarten Zeitraums betreffen, detailliert definiert werden mit dem Ziel, eine fehlerfreie Funktionsfähigkeit der Wassershow (gesamt) innerhalb der Betriebszeit zu erreichen. Die Partner dieser Vereinbarung sind daher bestrebt, in enger Kooperation darauf hinzuwirken, dass dieses Ziel bestmöglich und einvernehmlich erfüllt werden kann. Art und Inhalt der zur Umsetzung dieser Zielsetzung notwendigen Leistungen sowie deren Anforderungen an Qualität und Quantität sind in diesem SLA festgeschrieben.

Die Instandhaltung und Entstörung der technischen Anlagen zum Zwecke eines möglichst durchgängigen Betriebs während der Betriebszeiten obliegt dem Auftragnehmer.

Das SLA ist für Auftraggeber und Auftragnehmer gleichermaßen verbindlich. Mängelansprüche des Auftraggebers bleiben von diesem SLA unberührt.

Vereinbarung des Service-Levels

Die Wassershow (gesamt) ist verfügbar, wenn sie funktionsfähig ist, d.h. wenn eine Vorführung stattfindet. Eine Vorführung findet statt, wenn sie gestartet wird. Eine geringfügige Verspätung bleibt unberücksichtigt.

Der relevante Verfügbarkeitsgrad bezieht sich auf die Wassershow (gesamt), d.h. die Verfügbarkeit sämtlicher Vorführungen während des vertraglich vereinbarten Leistungszeitraums.

Die Berechnung des Verfügbarkeitsgrads erfolgt dabei auf folgende Weise:

$$\text{Verfügbarkeitsgrad} = \frac{\text{Anzahl Vorführungen (netto)} - \text{Anzahl Ausfall}}{\text{Anzahl Vorführungen (netto)}}$$

wobei

Anzahl Vorführungen (netto) = Anzahl Vorführungen (brutto) – Anzahl Ausfall extern

Die Anzahl Vorführungen (brutto) der Wassershow (gesamt) beträgt

X = Anzahl der abgestimmten Vorführungen

Die Anzahl Vorführungen (netto) pro Woche ergibt sich aus der Subtraktion möglicher extern verursachter Anzahl Ausfälle Vorführungen (brutto) pro Woche. Ein Ausfall liegt vor, wenn die Vorführung nicht gestartet wird.

Ausfallzeiten, deren Ursachen

- externes Feuer, Diebstahl oder andere äußere Einwirkungen,
- unsachgemäße Behandlung der Wassershow (gesamt) Besucher
- vertraglich zulässige oder vom Auftragnehmer genehmigte bauliche Maßnahmen

sind (= Anzahl Ausfall extern), werden bei der Ermittlung des Verfügbarkeitsgrads nicht in Ansatz gebracht. Der Auftragnehmer trägt die Beweislast.

Vereinbarung des Service-Levels

Der Auftragnehmer erzielt einen Verfügbarkeitsgrad der Wassershow (gesamt) von mindestens 0,98 (98 %), mathematisch gerundet auf ganze Zahlen.

Der Auftragnehmer hat im Rahmen eines Reportings den Verfügbarkeitsgrad für das Gesamtsystem nachvollziehbar zu berechnen und dem Auftraggeber wöchentliche Zusammenstellungen zu übergeben.

Regelung bei Unterschreitung der Service-Levels

Sofern der Verfügbarkeitsgrad den garantierten Mindestwert in dem Betrachtungszeitraum unterschreitet, ist der Auftraggeber berechtigt, von 64/100 der vereinbarten pauschalen Gesamtvergütung 1 % der nächstfälligen pauschalen Vergütung für jede Vorführung einzubehalten, um den der Verfügbarkeitsgrad des Betrachtungszeitraums unter dem garantierten Mindestverfügbarkeitsgrad liegt.

Der Abzug darf maximal 10% der pauschalen Gesamtvergütung betragen. Zur Vereinfachung der Berücksichtigung dieser Abschläge nimmt der AN unbeschadet seiner diesbezüglichen Reporting-Pflicht automatisch bei Verfehlung des jeweiligen Service Levels im Vormonat einen prozentualen Abschlag (Malus) bei der nächsten monatlichen Rechnung vor.

Das zugesagte Service-Level tritt selbständig neben die Rechte des AG aus dem Vertrag sowie aus Gesetz. Mithin berühren sie insbesondere nicht etwaige Gewährleistungsrechte des AG wegen Schlechterfüllung oder beschränken die Haftung des AN.