



AOV-Rahmenvereinbarung „IKT-Dienste“

Los 4

„Instandhaltung biomedizinischer Technologien“

CIG:

Anlage

QUALITÄTSINDIKATOREN UND VERTRAGSSTRAFEN



Inhaltverzeichnis

1. VORWORT	3
2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN	3
3. QUALITÄTSINDIKATOREN FÜR DIE VERWALTUNG DER LEISTUNG	4
3.1 PFI – Ungeeignetes Personal	4
3.2 RSCT – Einhaltung einer vertraglichen Frist	4
3.3 CSFN – Beanstandungen der Leistung	5
3.4 CSRP – Beanstandungen der Berichterstattung	5
4. QUALITÄTSINDIKATOREN DER ANWENDUNGSPROGRAMME FÜR AUSFÜHRUNGSDIENSTE	7
4.1 RSTO – Einhaltung einer Frist für ein Ziel	7
4.2 TNCO – Anteil der Testfälle bei der Prüfung mit negativem Ergebnis	7
4.3 GSCO – Unterbrechungstage der Prüfung	7
4.4 DAES – Defekte beim Betriebsbeginn	8
4.5 AVIC – Abwesenheit kritischer Verstöße	8
5. QUALITÄTSINDIKATOREN, DIE FÜR DIE KORREKTIVE INSTANDHALTUNG ANWENDBAR SIND	8
5.1 TROI – Rechtzeitigkeit der operationellen Wiederherstellung (pro einmaligen Eingriff)	8
5.2 CSR – Wiederholende korrektive Instandhaltungsinterventionen	8
6. A 6. ANWENDBARE QUALITÄTSINDIKATOREN FÜR DIE VERWALTUNG VON ANWENDUNGEN UND DATENBANKEN UND/ODER DIE VERWALTUNG DER INHALTE VON WEBSITES	8
6.1 GASS – Einhaltung einer Frist für Verwaltungsdienstleistungen	8
6.2 DGA – Verfügbarkeit von Diensten für die Verwaltung des Anwendungsportfolios	8
7. ANWENDBARE QUALITÄTSINDIKATOREN FÜR ICT-FACHDIENSTLEISTUNGEN	8
7.1 SPSS – Verschiebung bei der Lieferung eines Produkts und/oder einer ICT-Fachdienstleistung	8
7.2 EFSS – Wirksamkeit einer Tätigkeit im Bereich der ICT-Fachdienstleistungen	8
8. ANWENDBARE QUALITÄTSINDIKATOREN FÜR TÄTIGKEITEN FÜR DIE WARTUNG MEDIZINISCHER GERÄTE	9
8.1 TI – Rechtzeitigkeit der Eingriffe (pro einzelnen Eingriff)	9
8.2 TRI - Rechtzeitigkeit der Behebung des Fehlers	10
8.3 CSE - Externe Wartungseingriffe	11
8.4 TR - Leistungsanteil	11



1. VORWORT

Dieses Dokument beschreibt die Qualitätsindikatoren der Konvention „IKT-Dienste“ mit einem Datenblatt, das folgende Daten enthält:

- die Metrik und die Maßeinheit, mit der die Messungen durchzuführen sind;
- der Referenzzeitraum, über den der Indikator berechnet werden soll;
- die Häufigkeit der Ausführung der Indikatormessung;
- die für die Messung zu erhebenden Grunddaten;
- etwaige Stichprobenregeln;
- die anzuwendende Berechnungsformeln und Rundungen;
- die vom Indikator zu erfüllenden Ziele, ausgedrückt durch Schwellenwerte;
- die vertraglichen Maßnahmen auf der Ebene des Durchführungsvertrags;
- mögliche Ausnahmen, die bei der Verwendung des Indikators zu berücksichtigen sind.

Wie in den Technischen Spezifikationen der Vereinbarung angegeben ist, deren integrierender Bestandteil dieser Anhang ist, werden während der Ausführungsphase die Leistungsniveaus anhand einer strengen Überwachung aller Schwellenwerte und einer Verhängung von Vertragsstrafen überwacht.

Um einen vollständigen Überblick über die aktiven Serviceniveaus zu erhalten, muss dieser Qualitätsindikatorensatz auch dann aktualisiert werden, wenn zusätzliche Indikatoren vorgeschlagen oder die Schwellenwerte der bereits definierten Qualitätsindikatoren verbessert werden.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Klassifikation von Fehlfunktionen	<p>Die Fehlfunktionen (Defekte/Fehler/Anomalien), die von der vertragschließenden Verwaltung und/oder dem Nutzer festgestellt werden, sind nach den folgenden Typen klassifiziert.</p> <p>In komplexen Systemen kann die vertragschließende Verwaltung mehrere Kategorien festlegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • nicht blockierend: eine Fehlfunktion, die den Benutzer nicht an der Tätigkeit hindert; d.h. der Benutzer kann die erwarteten Ergebnisse auch durch die Nutzung anderer vom System gebotener Funktionalitäten und ohne Belastung für den Benutzer erzielen; • blockierend: Fehlfunktion, die eine oder mehrere Funktionen der Anwendung für den Benutzer ganz oder teilweise unbrauchbar macht. <p>Im Allgemeinen handelt es sich bei den Anomalien um Fehlfunktionen, die in der dem Softwareprodukt beiliegenden Dokumentation (z.B. Benutzerhandbuch, Verwaltungshandbuch usw.) festgestellt werden und, zumindest während der Tests und bei nicht breiter Nutzung der Anwendung, nicht blockierend sind.</p>
Ziel	<p>Organische Arbeitseinheit, auf die sich der Ausführende verlassen kann und in der die im Entwurfs- oder Mischbetrieb erbrachten Leistungen aufgeschlüsselt sind. Aus der Sicht des Auftragsausführenden ähnelt das Ziel einem „Projekt“, dessen Ausführung in Phasen unterteilt ist, die durch den angewandten Lebenszyklus angezeigt werden und die die Realisierung bestimmter Produkte fordern.</p>



3. QUALITÄTSINDIKATOREN FÜR DIE VERWALTUNG DER LEISTUNG

Es folgt eine Beschreibung der Qualitätsindikatoren zur Messung von Aspekten, die für alle Dienstleistungen, aus denen sich die Lieferung zusammensetzt, gültig sind, wie z.B. die Einhaltung der Fristen in den Vertragsdokumenten, die Eignung der für die Lieferung verwendeten Ressourcen; die Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen, die nicht durch gesonderte und spezifische vertragliche Maßnahmen abgedeckt sind (Nichtkonformität mit dem Vertrag und den Anhängen).

3.1 PFI – Ungeeignetes Personal

Der Qualitätsindikator misst die Quantität der Ressourcen, die nicht den geforderten Berufsprofilen entsprechen bzw. die von der vertragschließenden Verwaltung als unangemessen für die Aufgabe und die ausgeübte Tätigkeit erachtet wurden, weshalb sie deren Entfernung beantragte, obwohl sie formal den Anforderungen des Profils bei der Lieferung entsprachen.

Zu bewertender Aspekt	Anzahl der Ressourcen, die von der vertragschließenden Verwaltung als ungeeignet erachtet werden		
Maßeinheit	Ungeeignete Ressourcen	Datenquelle	<ul style="list-style-type: none"> • E-Mail • Briefe • Protokolle
Referenzzeitraum	Monat vor der Messung	Messfrequenz	Monatlich
Zu erhebende Daten	Anzahl der Ressourcen, die auf Ersuchen der vertragschließenden Verwaltung wegen Nichteignung entfernt wurden (Anzahl_ungeeignete_Ressourcen)		
Stichprobenregeln	Keine		
Formel	PFI = Anzahl_ungeeignete_Ressourcen		
Rundungsregeln	Keine		
Schwellenwert	PFI=0		
Vertragliche Aktionen	Bei Nichteinhaltung des Schwellenwertes wird die Sanktion wegen „ Ungeeignetem Personal “ verhängt, die 1 % des Betrags des Durchführungsvertrags entspricht		

3.2 RSCT – Einhaltung einer vertraglichen Frist

Der Qualitätsindikator misst die Einhaltung von Fristen, die sich aus der Vertragsdokumentation einschließlich des technischen Angebots des Anbieters ergeben und/oder in einem genehmigten Projektplan vorgesehen sind.

Zu bewertender Aspekt	Einhaltung einer vertraglichen Frist		
Maßeinheit	Sonntag	Datenquelle	Planungsdokumente
Referenzzeitraum	Monatlich	Messfrequenz	Pro Ereignis
Zu erhebende Daten	Für jede Frist muss Folgendes erhoben werden <ul style="list-style-type: none"> • Vorgesehenes Datum (Soll_Datum) • Effektives Datum (Ist_Datum) 		
Stichprobenregeln	Keine		
Formel	RSCT = Ist_Datum - Soll_Datum		
Rundungsregeln	Keine		
Schwellenwert	RSCT <= 0		



Vertragliche Aktionen	Für jeden Tag oder Bruchteil eines Tages, der den Schwellenwert überschreitet, verhängt die vertragschließende Verwaltung eine Sanktion wegen „ Verschiebung einer Vertragsfrist “, die 1 % des Betrags des Durchführungsvertrags entspricht
------------------------------	---

3.3 CSFN – Beanstandungen der Leistung

Der Qualitätsindikator zählt die Nichtkonformitäten, die von der vertragschließenden Verwaltung durch die Beanstandung wegen Nichterfüllung mittels PEC (fortan die Beanstandung) für vertragliche Verpflichtungen festgestellt werden, da sie nicht in der Zeit und auf die Art und Weise erfüllt wurden, wie sie in der vertraglichen (Vereinbarungs-)Dokumentation dargestellt sind und nicht durch spezifische Qualitätsindikatoren überwacht wird.

Zu bewertender Aspekt	Anzahl der Beanstandungen wegen der Nichtkonformität der Lieferung in Bezug auf vertragliche Verpflichtungen, die nicht innerhalb der Fristen und/oder auf die Art und Weise erfüllt wurden, wie sie im Durchführungsvertrag und seinen Anhängen und/oder in den Dienstplänen dargestellt sind.		
Maßeinheit	Beanstandungen der Lieferung	Datenquelle	Mitteilungen
Referenzzeitraum	Monat vor der Beanstandung	Messfrequenz	Monatlich
Zu erhebbende Daten	Anzahl der Beanstandungen an der Lieferung (<i>NBeanstandungen_Lieferung</i>)		
Stichprobenregeln	Es werden alle Beanstandungen berücksichtigt, die mittels Beanstandungsmittteilung(en) im Referenzzeitraum mitgeteilt werden		
Formel	$CSFN = N\text{Beanstandungen_Lieferung}$		
Rundungsregeln	Keine		
Schwellenwert	$CSFN = 0$		
Vertragliche Aktionen	Die Überschreitung des Schwellenwerts bewirkt die Verhängung der Sanktion wegen „ Übermäßigen Ermittlungen über die Lieferung “, die 1 % des Betrags des Durchführungsvertrags für jede Beanstandung entspricht. Der vertragschließenden Verwaltung setzt eine neue Frist zur Behebung des Versäumnisses. Dieser neue Zeitrahmen stellt eine neue Frist dar, die mit dem gleichen Indikator überwacht wird.		

3.4 CSRP – Beanstandungen der Berichterstattung

Der Qualitätsindikator zählt die Nichtkonformitäten, die von der vertragschließenden Verwaltung durch die Berichterstattung mittels PEC (fortan die Beanstandung) wegen Nichtverfügbarkeit oder Unvollständigkeit der Informationen in den im KV angeforderten und mit der vertragschließenden Verwaltung vereinbarten und im Serviceplan formalisierten Berichten festgestellt werden.

Zu bewertender Aspekt	Nichtverfügbarkeit oder Unvollständigkeit von Berichten		
Maßeinheit	Beanstandungen der Berichterstattung	Datenquelle	Dokumente der Berichterstattung: <ul style="list-style-type: none"> • gesendet über PEC • herunterladbar über Verwaltungs-



			portal der Lieferung
Referenzzeitraum	<ul style="list-style-type: none"> Berichterstattung für vertragschließenden Verwaltungen: wie im Serviceplan vereinbart und formalisiert wurde Berichterstattung für die vertragschließende Verwaltung: halb- oder vierteljährlich innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Ablauf der Referenzperiode 	Messfrequenz	Nach Ablauf der vereinbarten Frist
Zu erhebende Daten	Anzahl der Beanstandungen wegen der Nichtverfügbarkeit oder Unvollständigkeit der Berichte (<i>NBeanstandungen_Lieferung</i>)		
Stichprobenregeln	Es werden alle Beanstandungen berücksichtigt, die mittels Beanstandungsmittelung(en) im Referenzzeitraum mitgeteilt werden		
Formel	$CSRP = N\text{Beanstandungen_Lieferung}$		
Rundungsregeln	Keine		
Schwellenwert	$CSRP = 0$		
Vertragliche Aktionen	<p>Die Überschreitung des Schwellenwerts bewirkt die Verhängung der Sanktion wegen „Übermäßige Ermittlungen über die Berichterstattung“, die 1 % des Betrags des Durchführungsvertrags entspricht.</p> <p>Der vertragschließenden Verwaltung setzt eine neue Frist zur Behebung des Versäumnisses. Dieser neue Zeitrahmen stellt eine neue Frist dar, die mit dem gleichen Indikator überwacht wird.</p>		



4. QUALITÄTSINDIKATOREN DER ANWENDUNGSPROGRAMME FÜR AUSFÜHRUNGSDIENSTE

Im Folgenden sind die Qualitätsindikatoren beschrieben, die für die Ausführungsdienste von Anwendungssoftwareprodukten anzuwenden sind. Das RSTO-Ziel gilt auch für die vorbereitenden Unterstützungsdienste für jedes von der vertragschließenden Verwaltung geforderte deliverable, unabhängig davon, ob es sich um die im Rahmen des Durchführungsziels oder eines gesonderten Ziels geplanten Aktivitäten handelt.

4.1 RSTO – Einhaltung einer Frist für ein Ziel

Der RSTO-Qualitätsindikator misst die Einhaltung einer formell festgelegten Frist (z.B. erwartetes Lieferdatum eines Produkts, erwartetes Datum der „Testbereitschaft“, vorgesehene Abschlussdatum des Tests mit positivem Ergebnis usw.) (z.B. genehmigter Ziellarbeitsplan).

Es ist zu beachten, dass als effektives Lieferdatum eines deliverables das Lieferdatum des deliverable gilt, dass die in der Vertragsdokumentation definierten Anforderungen und/oder Standards erfüllt. Deshalb (als Beispiel):

- kann eine unvollständige oder teilweise Lieferung nicht als wirksam angesehen werden, und das effektive Lieferdatum betrifft das gesamte Produkt;
- fordert das Ende der effektiven Testphase die Lösung aller Anomalien, die während des Tests festgestellt wurden.

Zu bewertender Aspekt	Einhaltung einer Frist des im genehmigten Serviceplan oder einem ähnlichen Dokument definierten Ziels		
Maßeinheit	Sonnentage	Datenquelle	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrag • Arbeitsplan • Lieferscheine eines deliverable • Planungsdokumente der Mitteilungen
Referenzzeitraum	Dauer des Ziels	Messfrequenz	Pro Ereignis
Zu erhebende Daten	Für jede Frist des Ziels ist folgendes zu ermitteln: <ul style="list-style-type: none"> • Vorgesehenes Datum (vorgesehenes_Datum) • Effektives Datum (Ist_Datum) 		
Stichprobenregeln	Keine		
Formel	RSTO (obligatorische_Frist) = Ist_Datum - Soll_Datum		
Rundungsregeln	Keine		
Schwellenwert	RSTO (obligatorische_Frist) <= 0		
Vertragliche Aktionen	Für jeden Tag, der den Schwellenwert überschreitet, verhängt die vertragschließende Verwaltung eine Sanktion wegen „ Nichteinhaltung einer Zielfrist “, die 1 ‰ des Betrags des festgelegten Durchführungsvertrag für die durchzuführende Dienstleistung im Liefervertrag entspricht.		

4.2 TNCO – Anteil der Testfälle bei der Prüfung mit negativem Ergebnis

Für Los 4 nicht anwendbar

4.3 GSCO – Unterbrechungstage der Prüfung

Für Los 4 nicht anwendbar



4.4 DAES – Defekte beim Betriebsbeginn

Für Los 4 nicht anwendbar

4.5 AVIC – Abwesenheit kritischer Verstöße

Für Los 4 nicht anwendbar

5. QUALITÄTSINDIKATOREN, DIE FÜR DIE KORREKTIVE INSTANDHALTUNG ANWENDBAR SIND

Im Folgenden sind die Qualitätsindikatoren beschrieben, die für die korrektive Instandhaltung gelten.

5.1 TROI – Rechtzeitigkeit der operationellen Wiederherstellung (pro einmaligen Eingriff)

Für Los 4 nicht anwendbar

5.2 CSR – Wiederholende korrektive Instandhaltungsinterventionen

Für Los 4 nicht anwendbar

6. A 6. ANWENDBARE QUALITÄTSINDIKATOREN FÜR DIE VERWALTUNG VON ANWENDUNGEN UND DATENBANKEN UND/ODER DIE VERWALTUNG DER INHALTE VON WEBSITES

6.1 GASS – Einhaltung einer Frist für Verwaltungsdienstleistungen

Für Los 4 nicht anwendbar

6.2 DGA – Verfügbarkeit von Diensten für die Verwaltung des Anwendungsportfolios

Für Los 4 nicht anwendbar

7. ANWENDBARE QUALITÄTSINDIKATOREN FÜR ICT-FACHDIENSTLEISTUNGEN

7.1 SPSS – Verschiebung bei der Lieferung eines Produkts und/oder einer ICT-Fachdienstleistung

Für Los 4 nicht anwendbar

7.2 EFSS – Wirksamkeit einer Tätigkeit im Bereich der ICT-Fachdienstleistungen

Für Los 4 nicht anwendbar



8. ANWENDBARE QUALITÄTSINDIKATOREN FÜR TÄTIGKEITEN FÜR DIE WARTUNG MEDIZINISCHER GERÄTE

8.1 TI – Rechtzeitigkeit der Eingriffe (pro einzelnen Eingriff)

Der Qualitätsindikator misst die Effizienz des Serviceniveaus

Zu bewertender Aspekt	Rechtzeitigkeit der Eingriff nach einem Fehler Unter Zeitrahmen des ersten Eingriffes versteht man die Zeit, die vom Eingang der Eingriffsanforderung bis zum Eingriff des Technikers am Gerät verstreicht		
Maßeinheit	Arbeitsstunden	Datenquelle IC-interne SW	Verfolgungssystem oder Mitteilungen
Referenzzeitraum	Quartal vor der Erhebung	Erhebungsfrequenz	Vierteljährlich
Zu erhebende Daten	<ul style="list-style-type: none"> Annahme/Mitteilung des Fehlers mit Datum, Stunde und Minuten (Annahme) Beginn des Eingriffprozesses für die Behebung des Fehlers: Datum, Stunden und Minuten (Beginn) 		
Formel	$TI = \text{Beginn} - \text{Annahme (Stunden)}$		
Rundungsregeln	Keine		
Schwellenwert		Blockierend	Nicht blockierend (<i>die Verwaltung kann Unterkategorien eingeben</i>)
	TI	≤ Stunden wie in der folgenden Tabelle (<i>ohne Samstage, Sonn- und Feiertage</i>)	≤ Stunden wie in der folgenden Tabelle (<i>ohne Samstage, Sonn- und Feiertage</i>)
Vertragliche Aktionen	Für jede Stunde (wie oben definiert) der Schwellenwertüberschreitung ohne angemessene Begründung wird die Vertragsstrafe wegen „ Eingriffszeit “ verhängt, die wie folgt festgelegt wird: 5 ‰ für blockierende Fehlfunktionen oder 1 ‰ für nicht blockierende Fehler des Betrags des Durchführungsvertrags.		

Dienst	Erster Eingriff bei einem blockierenden Fehler für die Aktivität der Abteilung innerhalb (Arbeitsstunde):	Erster Eingriff bei einem bei einem nicht blockierenden Fehler für die Aktivität der Abteilung innerhalb (Arbeitsstunde):
Operationssäle und Day Surgery-säle	1	8
Anästhesie	1	8
Intensivstationen und Kardiologisch-Intensivstationen	1	8
Subintensivstationen	2	8
Erste Hilfe	1	8
Sonstige Dienste/Abteilungen	3	8

Für im Territorium installierte Geräte (z.B. Berggebieten) oder in einer über 30 km vom Hauptstandorte sind,



werden die Eingriff-Zeiten um 1 Stunde erhöht

Während des Bereitschaftsdienstes (falls vorhanden und falls erforderlich) werden die Zeiten für die erste Intervention auf 30 Minuten reduziert

8.2 TRI - Rechtzeitigkeit der Behebung des Fehlers

Der Qualitätsindikator misst die Effizienz des Serviceniveaus

Zu bewertender Aspekt	Rechtzeitigkeit bei der Wiederherstellung der Operativität nach einem Fehler. Unter Fehlerbehebung versteht man die Wiederherstellung der korrekten, vollständigen und sicheren Funktion des Gerätes		
Maßeinheit	Arbeitsstunden	Datenquelle IC-interne SW	Verfolgungssystem oder Mitteilungen
Referenzzeitraum	Quartal vor der Erhebung	Erhebungsfrequenz	Vierteljährlich
Zu erhebende Daten	<ul style="list-style-type: none"> Annahme/Mitteilung des Fehlers mit Datum, Stunde und Minuten (mit E-Mail an Antragsteller) (Annahme) Beginn des Eingriffprozesses für die Behebung des Fehlers: Datum, Stunden und Minuten (Beginn) Ende der Behebung des Fehlers: Datum, Stunden und Minuten Ende der Ausführung [Ausführungsphase] (Ende) Ausgenommen sind jene Fälle, für die, für die Fehlerbehebung, Ersatzteilen, Versand oder Anforderung bei der OEM-Firma „Original Equipment Manufacturer“ (TRO) notwendig sind,		
Formel	$TRI = Frist - Annahme - TRO$ (Stunden)		
Rundungsregeln	Keine		
Schwellenwert		Blockierend	Nicht blockierend (die Verwaltung kann Unterkategorien eingeben)
	TRI	-	≤ % wie in der folgenden Tabelle
Vertragliche Aktionen	Für jede Fraktion in % (wie oben definiert) der Schwellenwertüberschreitung ohne angemessene Begründung wird die Vertragsstrafe wegen „ Behebungsprozentsatz “ verhängt, die wie folgt festgelegt wird: 5 % für blockierende Fehlfunktionen oder 1 % für nicht blockierende Fehlfunktionen des Betrags des Durchführungsvertrag.		

Fehlerbehebungsdauer ab dem Empfang der Annahme		Innerhalb von 1 Arbeitstag	Innerhalb von 2 Arbeitstagen	Innerhalb von 5 Arbeitstagen	Innerhalb von 20 Sonnentagen
Kritische Bereiche	Operationssäle und Day surgery-säle	65 %	80 %	90 %	100 %
	Anästhesie				
	Intensivstationen				
	Kardiologisch-Intensivstation- und Subintensivstationen				
	Erste Hilfe				



Sonstiges	Alle anderen Bereiche	50 %	75 %	85 %	100 %
-----------	-----------------------	------	------	------	-------

8.3 CSE - Externe Wartungseingriffe

Der Qualitätsindikator misst den Grad der Effizienz der Wartungseingriffe

Zu bewertender Aspekt	Anzahl der korrektiven oder programmierten Wartungsinterventionen für die die OEM-Aktivität „Original Equipment Manufacturer“ erforderlich ist		
Maßeinheit	Fälle externer Anrufe	Datenquelle	Verfolgungssystem oder Mitteilungen
Referenzzeitraum	Quartal vor der Erhebung	Erhebungsfrequenz	Vierteljährlich
Zu erhebende Daten	Prozentsatz der korrektiven oder programmierten Wartungseingriffe für die eine Wartungseingriff seitens der OEM-Firma oder eines betriebsinternen Technikers erforderlich ist (<i>AnzFälle_extern behoben</i>) <i>NDE: Fälle, in denen keine Messgeräte zur Verfügung stehen oder ein anderes nicht auf den Techniker zurückzuführendes Hindernis besteht</i>		
Formel	$CSE = \%Fälle_extern\ behoben, \text{ausgenommen die NDE-Fälle}$		
Rundungsregeln	Keine		
Schwellenwert	CSE < 30 %		
Vertragliche Aktionen	Jeder Fall, der den Schwellenwert ohne angemessene Begründung überschreitet, bewirkt die Verhängung der Vertragsstrafe wegen „ Korrigierende externe Instandhaltungseingriff “ in der Höhe von 0,5 ‰ des Betrags des Durchführungsvertrags.		

8.4 TR - Leistungsanteil

Der Qualitätsindikator misst den Leistungsanteil für die zugewiesenen Tätigkeiten

Zu bewertender Aspekt	Durchführung der zugewiesenen Aktivitäten innerhalb einer definierten Frist (z. B.: vorbeugende Wartungsaktivitäten, Funktionsprüfungen, VS=Sicherheitsprüfungen)		
Maßeinheit	Anzahl der Aktivitäten	Datenquelle IC-interne SW	Verfolgungssystem oder Mitteilungen
Referenzzeitraum	Zweimonatlich oder monatlich nach Bedarf	Erhebungsfrequenz	Zweimonatlich
Zu erhebende Daten	Für jede Frist muss Folgendes erhoben werden <ul style="list-style-type: none"> Ist_Datum, Datum des Aktivitätsbeginns Soll_Datum, Datum des Aktivitätsendes 		
Formel	$TR = Ist_Datum - Soll_Datum$		
Rundungsregeln	Keine		
Vertragliche Aktionen	Für alle 5 Arbeitstage (wie oben definiert) der Schwellenwertüberschreitung ohne angemessene Begründung wird die Sanktion wegen „Nichteinhaltung der Frist“ verhängt, die wie folgt festgelegt wird: 5 ‰ des Betrags des Durchführungsvertrags.		