

**Zusätzliche Vertragsbedingungen für IT-Leistungen (ZVB-IT)  
der SITA Airport IT GmbH  
Parsevalstraße 7a, 40468 Düsseldorf  
Anlage 1 – Fehlerklassenmodelle**

Stand: 01.01.2026

## 1 Abgrenzung Mangel und Incident

Die Klassifikation eines Mangels bezieht sich auf negative Abweichungen von beauftragten und der Abnahme unterliegenden Arbeitsergebnissen wie z.B. Entwicklungsleistungen in Abgrenzung zur Klassifikation eines Incidents, welcher sich auf eine Abweichung von der vereinbarten auf Dauer angelegten Betriebsleistung bezieht.

## 2 Mängelklassifizierungen

„Betriebsverhindernder Mangel (Fehlerklasse 3)“: Der jeweilige Kunde ist nicht in der Lage, das System zu nutzen (Systemstillstand/-absturz, Endlosschleifen oder dergleichen), oder wichtige Anwendungen des jeweiligen Kunden sind nicht ablauffähig bzw. erzeugen einen Datenverlust oder eine Datenverfälschung. Die Nutzung des Gesamtsystems ist unmöglich oder nur schwerwiegend eingeschränkt möglich. Ein Fehler dieser Klasse liegt beispielsweise auch dann vor, wenn virenverseuchte Programme, Trojaner oder Trap-Doors geliefert werden.

„Betriebsbehindernder Mangel (Fehlerklasse 2)“: Der jeweilige Kunde ist in der Lage, das System zu nutzen, jedoch sind nicht alle Funktionen anwendbar. Dadurch sind erhebliche Einschränkungen der Anwendung vorhanden. Ein betriebsbehindernder Mangel liegt auch vor, wenn leichte Mängel insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Gesamtsystems führen. Fehler, die zu einer Minderung der vertraglich vereinbarten Gebrauchsfähigkeit führen, gehören ebenso in diese Fehlerklasse. Durch solch einen Fehler kann es beispielsweise zum Ausfall eines Teilsystems kommen, so dass das übrige System aber weiter gebrauchsfähig bleibt.

„Mittlerer Mangel (Fehlerklasse 1)“: Alle Funktionen des Systems sind ohne oder mit leichten, unwesentlichen Einschränkungen anwendbar. Fehler dieser Klasse haben nur geringe Auswirkung auf die Gebrauchsfähigkeit des Systems. Ungenauigkeiten in den Dokumentationsunterlagen, die keine Fehlbedienung des Systems bewirken, wie auch fehlende Bedienerfreundlichkeit und fehlende Robustheit gegenüber Bedienungsfehlern gehören beispielsweise in diese Fehlerklasse.

„Leichter Mangel (Fehlerklasse 0)“: Diese Fehler haben keine Auswirkung auf die Gebrauchsfähigkeit des Systems. Beispielsweise fallen Orthographiefehler bei Systemmeldungen in diese Klasse.

## 3 Klassifikation „Incident“

„Incident“ oder „Störung“: Ungeplante Unterbrechung / Störung der Erbringung einer Leistung oder die Verringerung der vereinbarten Qualität der Erbringung einer Leistung. Der Ausfall eines Configuration Items ohne die Beeinträchtigung einer Leistung stellt ebenfalls einen Incident dar.

Incidents werden nach Dringlichkeit und Auswirkung anhand der folgenden Matrix priorisiert:

„Incident Priorität 1 (Sehr hoch)“: Erhebliche Auswirkungen auf die Nutzung geschäftskritischer Anwendungen/Systeme, so dass

- es Ausfallzeiten gibt oder die Gefahr eines Ausfalls besteht; und/oder

- Funktionen/Funktionalitäten sind für einen Großteil der Benutzer nicht verfügbar

„Incident Priorität 2 (Hoch)“:

Erhebliche Auswirkung auf die Nutzung geschäftskritischer Anwendungen/Systeme, so dass

- Unterbrechung(en) auftreten oder das Risiko einer Unterbrechung besteht; und/oder

- Funktionen/Funktionalitäten für eine Gruppe von Benutzern nicht oder teilweise nicht verfügbar sind.

„Incident Priorität 3 (Mittel)“:

Auswirkungen auf die Nutzung nicht geschäftskritischer Anwendungen/Systemen, so dass

- es zu Ausfallzeiten/Unterbrechungen oder dem Risiko von Ausfallzeiten/Unterbrechungen kommt; und/oder

- Funktionen/Funktionalitäten für eine Gruppe von Benutzern nicht oder teilweise nicht verfügbar sind.

„Incident Priorität 4 (Gering)“: Alle restlichen Incidents.

Diese Prioritäten gelten mit der Maßgabe, dass die jeweilige Priorität jeweils um eine Priorität erhöht gilt, wenn bezogen auf das jeweilige Ticket eine SLA-Verletzung eingetreten ist (gilt auch mehrfach bei fortgesetzten Verletzungen). Diese Erhöhung der Kritikalität bewirkt aber keine Erhöhung auf die Priorität 1 – sehr hoch. Beispiel: Ein Ticket mit der Priorität P4 – Gering wird nicht bearbeitet. Nach Ablauf der vereinbarten Bearbeitungszeit erhöht sich die Priorität des Tickets auf Priorität P3 – Mittel. Nachdem die Bearbeitungszeit für die Priorität P3 – Mittel verstrichen ist, erhöht sich die Priorität auf P2 – Hoch. Ab dem Zeitpunkt der Hochstufung auf die Priorität P2 – Hoch wird der Incident nach den Regeln für Incidents mit der Priorität P2 – Hoch behandelt.