

Service Level Agreement TI-Gateway

1. Verfügbarkeit

Die New Media Company GmbH & Co. KG (nachfolgend kurz NMC) gewährleistet eine auf den Kalendermonat bezogene prozentuale Verfügbarkeit der TI-Services am Übergabepunkt des Fachdienstes in die Telematikinfrastruktur. Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit des TI-Services am Übergabepunkt des Fachdienstes zum Gebrauch durch den Endkunden. Übergabepunkt für die vertraglichen Leistungen von NMC ist der Routerausgang des von der KoSyMa Services GmbH genutzten Rechenzentrums. Die Anbindung des Endkunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung, sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Vertragspartners und/oder des Endkunden erforderlichen Hard- und Software sind nicht Gegenstand dieser Besonderen Geschäftsbedingungen. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hardware oder Software auf Seiten des Endkunden ist NMC nicht verantwortlich. Nicht verantwortlich ist NMC für Leistungsausfälle, welche durch den Internetprovider oder die Infrastruktur des Endkunden begründet sind.

Name	Beschreibung	Messfahren	Messung	Service Level
TI-Gateway Hauptzeit	Die Verfügbarkeit des Systems	Ping an den Konnektor	Alle 5 Minuten wird eine Messung durchgeführt. Verfügbarkeit ist nicht gegeben, wenn zwei aufeinanderfolgende Messungen nicht erfolgreich waren.	99,90%
TI-Gateway Nebenzzeit	Die Verfügbarkeit des Systems	Ping an den Konnektor	Alle 5 Minuten wird eine Messung durchgeführt. Verfügbarkeit ist nicht gegeben, wenn zwei aufeinanderfolgende Messungen nicht erfolgreich waren.	99,00%

Hauptzeit ist Montag bis Freitag von 6 bis 22 Uhr, sowie Samstag und Sonntag von 6 bis 20 Uhr. Bundeseinheitliche Feiertage werden wie ein Sonntag behandelt, alle übrigen Feiertage wie ein Montag. Alle übrigen Stunden der Woche sind Nebenzzeit.

Prozentwerte beziehen sich – soweit nicht anders vermerkt – jeweils auf den Kalendermonat. Sie berechnen sich als (Gesamtzeit minus Gesamtausfallszeit) dividiert durch die Gesamtzeit. Die Gesamtzeit ist jene Zeit, in der das System den Endkunden bereitgestellt wird, das ist Mo. – So., 0- 24 Uhr. Die Gesamtausfallszeit ist jene Zeit, die das System dem Endkunden ab dem Übergabepunkt nicht zur Verfügung steht. Ausfälle aufgrund von Wartungs- und Servicearbeiten werden nicht als Ausfallszeit gewertet.

Außerdem werden jene Ausfallszeiten nicht angerechnet, die durch Ausfälle des Produktivsystems eines TI-Service-Produktzulassungsinhabers entstehen, sofern die Umstände, außerhalb des Verantwortungsbereiches von der KoSyMa Services GmbH liegen. Der Betreiber kann Ressourcen wie Bandbreite entsprechend begrenzen/limitieren falls die Nutzung des vKON nicht üblichen Auslastungen entspricht.

2. Reaktionszeiten bei Supportanfragen und Definition der Service Levels

Name	Beschreibung	Messverfahren	Messung	Service Level
Antwortzeit	Maximale Zeitdauer, innerhalb der eine Anfrage bzw. Störungsmeldung durch den 3rd-Level-Support innerhalb der Support-Servicezeiten bearbeitet wird. Prio-1-Anfragen Prio-2-Anfragen Prio-3-Anfragen	ITSM-System	ITSM-System	2 Stunden 4 Stunden 8 Stunden
Lösungszeit	Zeit ab Reaktion durch die KoSyMa Services GmbH, in der eine Störung entweder beseitigt wird oder ein inhaltliches und zeitliches Vorgehen mit dem Vertragspartner abgestimmt wird. Dies trägt der Tatsache Rechnung, dass für eine Beseitigung der Störung evtl. Softwarehersteller, Hardwarehersteller, die gematik oder das BSI als Zulassungs- bzw. Zertifizierungsinstanz involviert werden müssen. Prio-1-Anfragen Prio-2-Anfragen Prio-3-Anfragen	ITSM-System	ITSM-System	8 Stunden 8 Stunden 5 Werktage

3. Fehlerklassifizierung bei Störungen

Die oben genannten Prioritätsklassen sind wie folgt definiert:

Prioritätsklassen	Klassifizierung
3	Leichte Behinderung im Betrieb Es treten Fehler auf, ohne die grundsätzliche Funktionsfähigkeit zu beeinträchtigen.
2	Gravierende Behinderung im Betrieb <ul style="list-style-type: none"> • Es treten regelmäßig Fehler auf, die den Betrieb einschränken, so dass die Verfügbarkeit des Dienstes stark beeinträchtigt ist. (Ausfall der Funktionsfähigkeit > 25% der typischen Tagesleistung) • Es treten regelmäßig Fehler auf, welche die grundsätzliche Funktionalität betreffen

1	Betriebsverhindernde Fehler <ul style="list-style-type: none"> • Der Dienst ist nicht nutzbar (Ausfall der Funktionsfähigkeit > 75% der typischen Tagesleistung). • Der Fehler ist evtl. nicht schwerwiegend (Prio 1), tritt aber bei allen Geräten auf und wird unter Prio 2 eingestuft.
----------	--

Die Zuordnung von Störungen und Fehler zu einer Prioritätsklasse erfolgt durch die KoSyMa Services GmbH. Vor der Benachrichtigung von der KoSyMa Services GmbH nimmt der 2nd Level-Support des Vertragspartners eine erste – für die KoSyMa Services GmbH nicht verbindliche – Zuordnung der Störung zu einer Prioritätsklasse vor.

4. Abgrenzungen

Alle definierten Service-Level-Vereinbarungen gelten nicht bei:

- Fällen höherer Gewalt
- vollständiger Rücksicherung der Daten (Laufzeit eines Updates eines Konnektors)
- Leitungsausfall
- vollständiger Energieausfall