

# Vereinbarte Service Level für den Betrieb von EuroDaT und safeAML

“Weiterentwicklung und Betrieb der Software für die  
Datentreuhänder-Plattform EuroDaT sowie des  
AML-Anwendungsfalls safeAML”

<b>1. Zeiträume</b> .....	<b>3</b>
1.1. Zeiträume für den Betrieb.....	3
1.2. Supportzeiten.....	3
1.3. Wartungsfenster.....	3
<b>2. Leistungskennzahlen</b> .....	<b>4</b>
2.1. Begriffsdefinitionen.....	4
2.2. Schweregrade.....	4
2.3. Kennzahlen für das Incident Management.....	5
2.3.1. Maximale Lösungszeit.....	5
2.3.2. Maximaler Anteil von Überschreitungen der Lösungszeit.....	5
2.3.3. Maximale Reaktionszeit im Incident Management.....	5
2.3.4. Maximaler Anteil von Überschreitungen der Reaktionszeiten im Incident Management.....	5
2.4. Kennzahlen für das Problem Management.....	6
2.4.1. Maximale Reaktionszeit im Problem Management.....	6
2.4.2. Maximaler Anteil von Überschreitungen der Reaktionszeiten im Problem Management.....	6

# 1. Zeiträume

Alle folgenden Angaben beziehen sich auf die lokale Zeit in Deutschland mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Hessen.

## 1.1. Zeiträume für den Betrieb

Die Auftragnehmerin garantiert die Verfügbarkeit der durch sie betriebenen Dienste (EuroDaT-Plattform für Los 1 und safeAML für Los 2) in den folgenden Zeiten, außer bei planmäßiger Wartung und unvorhergesehenen Ausfällen.

Wochentage von	bis	Uhrzeiten von	bis
Montag	Freitag	8:30 Uhr	17:30 Uhr

Dabei wird eine monatliche Betriebszeit von 97% bezogen auf die vereinbarten Zeitfenster zugesichert.

## 1.2. Supportzeiten

Für die Aufnahme und Lösung von Vorfällen wird von der Auftragnehmerin in den folgenden Zeiten die Verfügbarkeit des Supports unter [support@eurodat.org](mailto:support@eurodat.org) sowie der von der Auftragnehmerin einzurichtenden telefonischen Hotline zugesichert:

Wochentage von	bis	Uhrzeiten von	bis
Montag	Freitag	9 Uhr	17 Uhr

## 1.3. Wartungsfenster

Geplante Wartungen sind an den durch sie betriebenen Systemen in den folgenden Zeiträumen durch die Auftragnehmerin vorzunehmen:

Wochentag		Uhrzeiten von	bis
Freitag		14 Uhr	20 Uhr

Geplante Wartungsfenster sind über die mit der Auftraggeberin vereinbarten Kanäle mit mindestens einer Woche Vorlauf zu veröffentlichen. Eine Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der betriebenen System in den vereinbarten Zeiten ist möglichst zu vermeiden.

## 2. Leistungskennzahlen

Folgende Kennzahlen und Leistungsziele sind von der Auftragnehmerin einzuhalten. Das Nichterreichen der Leistungsziele ist ein Indikator für eine inakzeptable Servicequalität. In diesem Fall gilt die Vertragsstrafenregelung aus Ziffer 10.4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB.

### 2.1. Begriffsdefinitionen

Notwendige Begriffe sind wie folgt definiert:

- 1) Werktag: Montag-Freitag, ausgenommen Feiertage in Hessen..
- 2) Lösungszeit: Die Zeit von der Meldung einer Störung durch Auftragnehmerin oder Auftraggeberin bis zur Bereitstellung einer Umgehungslösung.
- 3) Reaktionszeit im Incident Management: Die von der Meldung einer Störung durch Auftragnehmerin oder Auftraggeberin bis zum Beginn der Arbeit an einer Umgehungslösung.
- 4) Reaktionszeit im Problem Management: Die Zeit von der Identifikation eines Problems bis zum Beginn der Ursachenanalyse.

### 2.2. Schweregrade

Schweregrade von Vorfällen fallen in die folgenden Klassen, die bei Aufnahme des Vorfalls zugewiesen werden

- 1) Schweregrad 1 (kritisch)
- 2) Schweregrad 2 (hoch)
- 3) Schweregrad 3 (mittel)
- 4) Schweregrad 4 (niedrig)

Die Zuweisung der Schweregrade erfolgt nach dem folgenden Schema:

	Ausfall einer einzelnen Applikationsfunktion	Ausfall zahlreicher Applikationsfunktionen	Totalausfall der Applikation
Unternehmensweit für alle Kunden der Applikation	Schweregrad 2	Schweregrad 1	Schweregrad 1
Unternehmensweit für einige Kunden der Applikation	Schweregrad 3	Schweregrad 2	Schweregrad 1
Mehrere User eines oder mehrerer Kunden	Schweregrad 4	Schweregrad 3	Schweregrad 2
Einzelne User	Schweregrad 4	Schweregrad 4	Schweregrad 3

## 2.3. Kennzahlen für das Incident Management

### 2.3.1. Maximale Lösungszeit

Maximale Lösungszeit während der Supportzeit	
Schweregrad 1	4h
Schweregrad 2	1 Werktag
Schweregrad 3	3 Werktage
Schweregrad 4	5 Werktage

### 2.3.2. Maximaler Anteil von Überschreitungen der Lösungszeit

Maximaler jährlicher Anteil von Überschreitungen der Lösungszeit während der Supportzeit	
Maximaler Prozentsatz an Vorfall-Meldungen pro Jahr, die nicht innerhalb der vereinbarten Lösungszeit behoben wurden.	10%

### 2.3.3. Maximale Reaktionszeit im Incident Management

Maximale Dauer von der Meldung eines Vorfalls bis zum Beginn der Arbeit an einer Umgehungslösung während der Supportzeit	
Schweregrad 1	1h
Schweregrad 2	2h
Schweregrad 3	4h
Schweregrad 4	1 Werktag

### 2.3.4. Maximaler Anteil von Überschreitungen der Reaktionszeiten im Incident Management

Maximaler jährlicher Anteil von Überschreitungen der Reaktionszeit im Incident Management während der Supportzeit	
Maximaler Prozentsatz an Vorfall-Meldungen pro Jahr, bei denen nicht innerhalb der vereinbarten Zeit mit der Umgehungslösung begonnen wurde.	10%

## 2.4. Kennzahlen für das Problem Management

### 2.4.1. Maximale Reaktionszeit im Problem Management

Maximale Dauer innerhalb der Supportzeit von der Identifikation eines Problems bis zum Beginn der Ursachenanalyse.	
Schweregrad 1	1 Werktag
Schweregrad 2	2 Werktage
Schweregrad 3	3 Werktage
Schweregrad 4	5 Werktage

### 2.4.2. Maximaler Anteil von Überschreitungen der Reaktionszeiten im Problem Management

Maximaler jährlicher Anteil von Überschreitungen der Reaktionszeit im Problem Management während der Supportzeit	
Maximaler Prozentsatz an Problemen pro Jahr, bei denen nicht innerhalb der vereinbarten Zeit mit der Ursachenanalyse begonnen wurde.	10%