



KommWis
Gesellschaft für Kommunikation
und Wissenstransfer mbH

Leistungsbeschreibung und Service-Level-Agreement zum Rechenzentrumsbetrieb der KFZ Zulassungsanwendungen

als Anlage 1a zum Vertrag über den Betrieb der KFZ-Zulassungsanwendungen
(im Folgenden „der Vertrag“)

1. Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung und das Service-Level-Agreement (SLA) zum Rechenzentrumsbetrieb gelten für den Betrieb der nachfolgenden Anwendungen:

- VIATO Z,
- Kfz-Wunschkennzeichen (WKZ),
- i-kfz RP-Portal

2. Betriebszeit und Verfügbarkeit des Rechenzentrums

1.1.1 Allgemein

KommWis stellt eine hohe Verfügbarkeit der Systemumgebung in den Betriebszeiten sicher. Die Verfügbarkeit der technischen Betriebsumgebung für die KFZ-Zulassungsanwendungen beträgt:

Montag bis Sonntag

00:00 – 24:00 Uhr / 365 Tage

1.1.2 Für die Anwendungen VIATO-Z und KFZ-Wunschkennzeichen

Innerhalb der in 1.1.1 angegebenen Betriebszeit bietet KommWis eine technische Verfügbarkeit der Serversysteme für die Anwendungen VIATO-Z und KFZ-Wunschkennzeichen von **99 % per Anno** an.

Eine kurzzeitige Unterbrechung der Erreichbarkeit der Systeme durch nicht durch die KommWis oder eingesetzte Subunternehmen beeinflussbare Faktoren kann jedoch nicht ausgeschlossen werden.

Nachfolgend Aufgelistetes geht jedoch nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein:

- Unterbrechungen während regulärer Wartungsarbeiten (derzeit im LDI) am 1. Freitag im Monat zwischen 04:00 Uhr bis 07:00 Uhr
- Unterbrechungen während Wartungsarbeiten außerhalb der regulären Wartungsarbeiten, sofern KommWis diese mit einem Vorlauf von 1 Kalendertag angekündigt.

1.1.3 Für die Anwendung i-KFZ

Die in Ziffer 1.1.1 angegebene Betriebszeit für das Serversystem für die Anwendung i-KFZ gilt nicht für folgende Ausnahmen:

- Wartung und Pflege der Hard- und Software, wie z.B. Betriebssystem und Datenbanken
- Zeitfenster für Datensicherungen

3. Leistungen

3.1 Bereitstellung und Betrieb

Nachfolgende Systemkomponenten werden bereitgestellt:

- Fachverfahrens VIATO-Z
- Applikationsserver
- Datenbankserver
- Domänencontroller
- Wunschkennzeichen Server (WKZ Server)
- Hardware-LoadBalancer
- i-kfz-Portal

KommWis behält sich vor, die Bereitstellung und den Betrieb einzelner nachfolgender Komponenten u.a. aufgrund technischer oder wirtschaftlicher Gründe zu ändern, sofern weiterhin der ordnungsgemäße Betrieb der Anwendungen gewährleistet wird.

3.2 Sonstige Leistungen

- Bereitstellung eines Testsystems für neue Programmversionen. Ein Anspruch, die Überprüfung auf den eigenen Datenbestand durchzuführen, besteht nicht.
- Datensicherung/ Datenwiederherstellung
- Support

4. Incidentprozess (Störung / Entstörung)

KommWis beseitigt Störungen beauftragter Leistungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dazu kann sie sich Dritter bedienen. Störungen werden durch die Überwachungseinrichtung von KommWis festgestellt oder vom Auftraggeber gemeldet. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung der beauftragten Leistungen.

4.1 Supportzeiten

4.1.1 Allgemein

Die Annahme von Störungsmeldungen erfolgt, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz, sowie dem 24. und 31. Dezember, zu den nachfolgenden Supportzeiten der KommWis:

Montag bis Mittwoch (an Arbeitstagen):	08:00 Uhr – 12:00 Uhr und 13:00 Uhr – 17:00 Uhr
Donnerstag (an Arbeitstagen):	08:00 Uhr – 12:00 Uhr und 13:00 Uhr – 18:00 Uhr
Freitag (an Arbeitstagen):	08:00 Uhr – 12:00 Uhr

Die Störungsmeldungen erfolgen per E-Mail an

kfz@kommwis.rlp.de

entweder vom Auftraggeber selbst oder durch KommWis veranlasst und kontrolliert. Der Auftraggeber bekommt eine TicketID mitgeteilt, welche bei allen Rückfragen stets anzugeben ist. Störungsmeldungen, die KommWis per Fax oder E-Mail erreichen, werden nur während der Geschäftszeiten bearbeitet.

4.1.2 Außerhalb der Geschäftszeiten

Außerhalb der Geschäftszeiten der KommWis kann eine Störungsmeldung für den Betrieb der Anwendungen VIATO Z und Kfz-Wunschkennzeichen (WKZ) derzeit, per E-Mail an:

Kundenhelppdesk LDI
Tel.: 06131-/ 605-306

erfolgen.

4.2 Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten

4.2.1 Reaktionszeiten

Reaktionszeit bedeutet die maximale Zeitdifferenz vom ordnungsgemäßen und vollständigen Eingang der Störungsmeldung bei der KommWis bis zu einer ersten qualifizierten Rückmeldung innerhalb der angegebenen Supportzeiten und laufen ausschließlich während dieser

Zeiten. Ein ordnungsgemäßer Eingang der Störungsmeldung liegt vor, wenn der Auftraggeber die notwendigen Informationen in geeigneter Form zur Fehlerbehebung zur Verfügung stellt.

Die Reaktionszeit beträgt für den Betrieb der Anwendungen VIATO Z und Kfz-Wunschkennzeichen (WKZ) innerhalb der in Ziffer 4.1.1. genannten Supportzeit 3 Stunde nach Eingang der Störungsmeldung.

4.2.1 Wiederherstellungszeit

Wiederherstellungszeit bedeutet hierbei die maximale Zeitdifferenz vom Eingang der Störungsmeldung bei der KommWis bis zur Wiederherstellung der Anwendung oder der Funktion. Der Auftraggeber kann im Einzelfall längere Wiederherstellungszeiten der KommWis vorgeben, nicht jedoch kürzere.

Die Wiederherstellung der Systeme erfolgt individuell. Eine Wiederherstellung der Systemumgebung für die Anwendung VIATO Z und KFZ-Wunschkennzeichen aus der Datensicherung erfolgt innerhalb der angegebenen Supportzeiten, spätestens 24 Stunden nach Hardwarewiederherstellung.