



KommWis
Gesellschaft für Kommunikation
und Wissenstransfer mbH

Leistungsbeschreibung und Service-Level-Agreement zu den KFZ-Zulassungsanwendungen

als Anlage 1b zum Vertrag über den Betrieb der KFZ-Zulassungsanwendung

(im Folgenden „der Vertrag“)

1 Allgemeines

Die nachfolgenden Anwendungen werden von dieser SLA-Vereinbarung erfasst:

- VIATO-Z
- KFZ Wunschkennzeichen
- Internetbasierte Fahrzeugzulassung (i-kfz)

Die nachfolgend aufgeführten Zeiten verstehen sich wie folgt:

„**Stunde**“ bezeichnet eine Zeitsunde, unabhängig von Arbeitszeiten.

„**Arbeitsstag**“ bezeichnet einen Tag (Montag-Freitag) abzüglich bundeseinheitlicher Feiertage.

2 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. Ein Support für Dritte wird nicht angeboten.

2.1 Supportzeiten

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.

2.2 Fehlermeldung und Fehlerklassen

Die Fehlermeldungen werden von KommWis in der angegebenen Supportzeit unter Ziffer 2.1 entgegengenommen und zunächst vorqualifiziert und einer nachstehenden Fehlerklasse zugeordnet. KommWis behält sich vor, die Fehlerqualifizierung entsprechend nachträglich anzupassen. Nach einer Störungsdiagnose oder Störungsmeldung beginnt KommWis mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung.

Die maximale Dauer der Reaktions- und Wiederherstellungszeit sowie deren Zeitfenster hängen von der Fehlerklasse ab. Eine Fehlerklasse typisiert aufgetretene Fehler und führt zu Reaktionen seitens KommWis. Diese verpflichtet sich, die notwendigen Informationen zur Fehlerbehebung nach Anforderung durch den Auftraggeber, wenn möglich zeitnah zur Verfügung zu stellen. Etwaige Zwischenmeldungen finden nur während der Supportzeiten 2.1 statt.

Ist dem Auftraggeber eine entstandene Verzögerung zuzurechnen, so verlängern sich die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten um die Zeit des von Auftraggeber verschuldeten Verzugs. Eine Verbesserungsklasse typisiert Verbesserungswünsche hinsichtlich der Fortentwicklung der Anwendung gegenüber dem Softwarehersteller.

Es gelten folgende Klassen:

Fehlerklassen:

Fehlerklasse	Beschreibung
1	Der Fehler schränkt die Anwendung oder eine einzelne Funktion in erheblichem Umfang ein, macht diese unmöglich oder erzeugt kritische Fehler. Eine Weiterverarbeitung wird verhindert und mehrere mit dem Gesamtsystem verbundene Mandanten sind betroffen.
2	Der Fehler schränkt die Anwendung oder eine einzelne Funktion in erheblichem Umfang ein, macht diese unmöglich oder erzeugt kritische Fehler. Eine Weiterverarbeitung wird verhindert und nur einzelne mit dem Gesamtsystem verbundene Mandanten sind betroffen.

3	Der Fehler schränkt die Anwendung oder eine einzelne Funktion ein, es existiert jedoch ein unzumutbarer Umweg, die Funktion dennoch zu benutzen. Eine Weiterverarbeitung ist möglich.
4	Der Fehler schränkt die Anwendung oder eine einzelne Funktion ein, es existiert jedoch ein zumutbarer Umweg, die Funktion dennoch zu benutzen. Eine Weiterverarbeitung ist möglich.

Verbesserungsklassen:

Verbesserungsklasse	Beschreibung
1	Rechtliche Vorgaben auf Bundes- oder Landesebene führen zu notwendigen Veränderungen in der Anwendung oder die jeweiligen Fachministerien sowie sonstiger Organisationen/Dienststellen und Behörden mit Entscheidungsbefugnis oder Grundsatzbeschlussbildung für das gesamte Bundesland, in dem die KFZ-Zulassungssoftware im Einsatz ist, beschließen Änderungen zu Normauslegungen.
2	Die Anwendung oder eine Funktion der Anwendung ist nicht benutzerfreundlich.
3	KommWis schlägt ggü dem Softwarehersteller funktionale Erweiterungen oder Verbesserungsvorschläge vor.

2.3 Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten

Folgende Reaktionszeiten zu den o.g. Fehlerklassen werden im Rahmen des Vertrages erbracht. Reaktionszeit bedeutet hierbei die maximale Zeitdifferenz vom ordnungsgemäßen und vollständigen Eingang der Störungsmeldung bei der KommWis bis zu einer ersten qualifizierten Rückmeldung innerhalb der angegebenen Servicezeiten 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.

Der Auftraggeber kann im Einzelfall längere Reaktionszeiten der KommWis vorgeben, nicht jedoch kürzere.

Reaktionszeiten:

Fehlerklasse	Produktivumgebung	Testumgebung
1	3 Stunden	24 Stunden
2	4 Stunden	24 Stunden
3	4 Stunden	24 Stunden
4	6 Stunden	24 Stunden

Folgende Wiederherstellungszeiten zu den o.g. Fehlerklassen werden erbracht. 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.

Wiederherstellungszeiten:

Fehlerklasse	Produktivumgebung	Testumgebung
1	8 Stunden	4 Arbeitstage
2	2 Arbeitstage	4 Arbeitstage
3	4 Arbeitstage	20 Arbeitstage
4	28 Arbeitstage	30 Arbeitstage