

Service Level Agreement (NSW / TestOrg)

National Single Window (NSW) - Schnittstelle zwischen NSW-Kernsystem und TestOrg -

zwischen

Leistungsgeber (LG)

TestOrg (Test-Organisation)

12345 Hongkong, Wallabyway 2

Ansprechpartner: Mr Francis Drake

Leistungsnehmer (LN)

Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen

Am Ehrenberg 8, 98693 Ilmenau

Ansprechpartner: Herr Alf Buchheim

Aktenzeichen

SLA-NSW-TESTORG-2015

Version

0.22

Status

in Erstellung

Stand

27.02.2015

Dokumentinformationen

Datum:	27.02.2015			
Datei:	20141222_SLA__NSW-Kernsystem__Template.docx			
Zustand:	<input checked="" type="checkbox"/> in Bearbeitung seit 02.09.2014 <input type="checkbox"/> inhaltlich /formal geprüft von /am <input type="checkbox"/> freigegeben siehe Abschnitt 14			
Version	Datum	Autor(en)	Änderungsgrund	Kapitel / Seiten
v0.1	02.09.2014	Buchheim	Erstellung der ersten SLA-Version	alle
v0.2	05.09.2014	Buchheim	Einfügen der Inhalte	alle
v0.3...v0.19	16.09. – 27.01.2015	Buchheim	Konsolidierung der Inhalte	alle
v0.20	13.02.2015	Buchheim, Brunet	Durchsicht und Konsolidierung der Inhalte	3, 5, 9, 11
v0.21	23.02.2015	Mühlhausen, von Deetzen	Durchsicht und Konsolidierung der Inhalte	3, 5, 9
v0.22	27.02.2015	Buchheim	finale Korrekturen	alle

Mitgeltende Dokumente

Dieses SLA beinhaltet in nachstehender Reihenfolge folgende mitgeltende Dokumente:

- ☐ Rahmenvereinbarung, Version
- ☐ Produktkatalog, Version
- ☐ Anlagen gemäß Ziffer 12 dieses SLA
- ☐ DLV, Version
- ☐ Serviceanfrage vom
- ☒ weitere Dokumente, und zwar:

- (1) „Leitgrundsätze und Definitionen, NSW-Deutschland“ (V2.0)
- (2) „Meldetypen, Attribute, techn. Ausprägung, NSW-Schnittstelle“ (V2.0)
- (3) Referenz auf die NSW-API-Dokumentation des NSW-Kernsystems:
<https://docs.nsw.kisters.de/>
- (4) Referenz auf den jeweils aktuellen UN/LOCODE:
<http://www.unece.org/cefact/locode/welcome.html>

Inhaltsverzeichnis

0	Allgemeines	6
1	Informationen zum SLA-Gegenstand	6
1.1	Gegenstand	6
1.2	Ausprägung	7
1.3	Formatierung	8
1.4	Leistungsumfang	8
2	Mengengerüste und sonstige Serviceparameter	9
3	Service Definitionen und Service Level	10
3.1	Beratung	10
3.2	Software-Pflege	11
3.3	Service Definitionen	12
3.3.1	Service Level	12
3.3.2	Zusätzliche Service Level	13
3.4	Störungsbearbeitung (Incident Management)	15
4	Mindestanforderungen an LG	16
5	Mitwirkungs- und Beistellpflichten	17
6	Berichtswesen / Reporting / Controlling	20
7	Änderungen	21
8	Reviews	22
9	Datenschutz, IT-Sicherheit	23
9.1	Information bei Störung des Betriebsablaufes/ Datenschutzverletzung	23
9.2	Quickchecks und Penetrationstest	23
9.3	IT-Sicherheitskonzept	23
9.4	Notfallregelungen	24
9.5	Vertraulichkeit der zu übermittelnden Fachdaten	24
10	Informationen zur Leistungsverrechnung	26
11	Meldungen und Eskalation	27
11.1	Meldewege, Meldemedien, Meldeinformationen	27
11.2	Eskalation	28
12	Gültigkeitsbeginn / Laufzeit / Kündigungsregelungen	29
12.1	Beendigung / Kündigung	29
12.2	Beendigung bei Schlechtleistung des LG	29
12.3	Sonstige Beendigung	30
13	Schlussbestimmungen	31
14	Unterschriften	31
15	Anlagen	32
15.1	Anlage SLA-A1 „Service- und Bereitschaftszeiten“	33

15.1.1	Service- und Bereitschaftszeiten des LG	33
15.1.1.1	1st-Level-Support (LG)	33
15.1.1.2	2nd-Level-Support (LG)	34
15.1.2	Service- und Bereitschaftszeiten des LN	35
15.2	Anlage SLA-A2 „Kontaktdaten“	37
15.2.1	Kontaktdaten des LG	37
15.2.2	Kontaktdaten des LN / Fa. KISTERS	37
15.3	Anlage SLA-A3 „SLA-Grundbegriffe“	39
15.3.1	Verfügbarkeit	39
15.3.2	Ausfall, Ausfallereignis	39
15.3.3	Wartung, Wartungsereignis	39
15.3.4	Konfiguration, Konfigurationsereignis	39
15.3.5	1st-Level-Support	40
15.3.6	2nd-Level-Support	40
15.3.7	3rd-Level-Support	40
15.3.8	Zeiten 40	
15.3.8.1	Betriebszeiten	40
15.3.8.2	Ausfallzeit	40
15.3.8.3	Wartungszeiten	41
15.3.8.4	Konfigurationszeiten	41
15.3.8.5	Servicezeiten, Bereitschaftszeiten	41
15.4	Anlage SLA-A4 „Abkürzungsverzeichnis“	42

0 Allgemeines

Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt die Verantwortlichkeiten und Verfahrensweisen bei Inanspruchnahme von Dienstleistungen zwischen dem LN „Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen“ im Namen des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) und dem LG „TestOrg“.

Die Partner dieser Vereinbarung sind bestrebt, in enger Kooperation darauf hinzuwirken, dass die Ziele dieser Vereinbarung bestmöglich und einvernehmlich erfüllt werden können.

Art und Inhalt der vereinbarten Dienstleistungen sowie die Anforderungen an deren Qualität und Quantität sind in diesem SLA festgeschrieben.

Das Dokument ist für LN und LG gleichermaßen verbindliche Grundlage.

1 Informationen zum SLA-Gegenstand

1.1 Gegenstand

Gegenstand dieses SLA ist die **Qualität und Quantität der vom SOAP-Client des LG auszuführenden SOAP-Requests** zum SOAP-Server des NSW-Kernsystems, d.h. der Datenaustausch zwischen LG und LN über die ausschließlich dafür eingerichtete, separate 2-Way-SSL-Verbindung. Das SLA wirkt sich damit auch mittelbar auf verschiedene **Betriebsparameter des SOAP-Clients** des LG aus.

- ☐ Die Leistungen sind im Produktkatalog enthalten.
- ☒ Die Leistungen sind nicht im Produktkatalog enthalten.

Im Rahmen der EU-Richtlinie 2010/65 (Richtlinie 2010/65/EG, 2010) wird das bestehende System „Zentrales Meldesystem für Gefahrgut und Schiffsverkehre der Bundesrepublik Deutschland (ZMGS)“ als neues System "National Single Window (NSW)" durch das Bundesministerium für Verkehr und Digitale Infrastruktur (BMVI) ausgebaut. Es wird um verschiedene Meldetypen erweitert und hinsichtlich des Datenaustausches zwischen allen Meldepflichtigen, deutschen Behörden bzw. Organisationen optimiert. Das NSW-System repräsentiert dabei weiterhin die deutsche Komponente des Europäischen Datenverbundsystems SafeSeaNet (SSN).

Eine wesentliche Herausforderung des NSW-Systems ist die Ressort-übergreifende Interoperabilität zwischen den unterschiedlichen IT-Domänen, d.h. IT-Systemen der beteiligten Behörden und Organisationen. Zu diesem Zweck wird im NSW das „NSW-Kernsystem“ mit einem SOAP-Service

aufgebaut, der die zentrale Datenkommunikation zwischen allen Schnittstellenpartnern und dem NSW-Kernsystem realisiert. Als Gegenstelle betreibt der LG einen SOAP-Client, der im Sinne dieses SLA und der Gesamtstruktur des NSW auch als „NSW-Modul“ bezeichnet wird.

1.2 Ausprägung

Das SLA umfasst das Produkt in seiner Ausprägung als

- ☐ Standard-IT-Produkt
- ☐ Customized Standard IT-Produkt
- ☒ Kunden IT-Lösung

Auf Seiten des NSW-Kernsystems ist dieser Service als SOAP-Server ausgelegt, der alle Schemata und Methoden der Datenkommunikation vorgibt. Alle Schnittstellenpartner greifen als SOAP-Client auf diesen Service zu. Der SOAP-Service ist im Internet über *eine* Server-Adresse (IP-Adresse) erreichbar. Die verschiedenen WSDL-Methoden werden über verschiedene WSDL-Adress-Suffixe aufgerufen. Jede WSDL-Adresse steht dabei für genau einen „SOAP-Endpunkt“, d.h. ein WSDL-Dokument. Ein WSDL-Dokument kapselt eine fachlich in sich abgeschlossene Struktur- bzw. Funktionseinheit des NSW-Kernsystems. Es definiert die Kommunikations-Methoden und referenziert alle notwendigen Schema-Dokumente (XSD's). Der SOAP-Service ist als „nicht öffentlicher Webservice“ im Internet zu erreichen. Nur Schnittstellenpartner die die geforderten Mindestanforderungen erfüllen (siehe Kapitel 4), dürfen/können auf diesen SOAP-Server zugreifen.

Um den hohen Anspruch des NSW-Systems an Verfügbarkeit, Sicherheit, Robustheit u.v.m. zu gewährleisten, werden die Service Level des Auftragnehmers (SOAP-Client) und Auftraggeber (SOAP-Services des NSW-Kernsystems - SOAP-Server) in diesem Dokument beschrieben und vereinbart.

Die Grundfunktion des Services im Sinne dieses SLA ist der Austausch von Daten mittels eines SOAP-Clients des LG über den vom LN zur Verfügung gestellten SOAP-Server (Schnittstelle zum NSW-Kernsystem). Grundlage dieser Datenkommunikation sind die vom LN bereit gestellten Schnittstellen-Dokumentationen – siehe Kapitel 1.2.

Nicht Bestandteil dieses SLA ist die Art und Weise der IT-technischen Realisierung und die zugrunde liegende IT-Infrastruktur des SOAP-Clients beim LG.

1.3 Formatierung

Alle Kapitel, Abschnitte, Aufzählungspunkte, Tabellenwerte usw. dieses Dokumentes, die mit dem Platzhalter „[entfällt]“ gekennzeichnet sind, sind im Sinne dieses SLA nicht relevant.

1.4 Leistungsumfang

Das SLA umfasst Leistungen aus folgenden Bereichen:

- ☐ Beratung gemäß Ziffer 3.1
- ☐ Softwarepflege gemäß Ziffer 3.2
- ☒ Betrieb gemäß Ziffer 3.3
- ☒ Störungsbearbeitung (Incident Management) gemäß Ziffer 3.4
- ☐ sonstige Leistungen, und zwar

2 Mengengerüste und sonstige Serviceparameter

Hinsichtlich dieses SLA gilt bezüglich Mengengerüsten, Anwenderzahlen und sonstigen Serviceparametern Folgendes (Zutreffendes ist angekreuzt / ausgefüllt):

- ☒ Für dieses SLA sind keine Mengengerüste und Anwenderzahlen relevant.
- ☐ Für dieses SLA sind folgende Mengengerüste, Anwenderzahlen und ggf. sonstige Serviceparameter relevant:

3 Service Definitionen und Service Level

☐ Für das Produkt _____ ist die folgende Serviceklasse gemäß aktuell gültigem Produktkatalog der DLZ-IT des Bundes vereinbart:

- ☐ Gold
- ☐ Silber
- ☐ Bronze
- ☐ Messing

☒ Für das Produkt „NSW“ sind die folgenden Service-Parameter (Service-Definitionen und Service-Level) vereinbart: siehe unter Kapitel 3.3, 3.4 und 4.

Ort der Leistungserbringung ist Hongkong (Fa. TestOrg).

- ☐ Die Leistungen des LG werden von Montag bis Freitag ohne die gesonderte Vereinbarung von Geschäftszeiten erbracht:
- ☒ Die Leistungen des LG werden während der in Kapitel 15.1.1 aufgeführten Zeiten erbracht.

3.1 Beratung

Zur Wahrnehmung von Beratungsleistungen wird Folgendes vereinbart (Zutreffendes ist angekreuzt):

- ☒ Im Rahmen dieses SLA werden keine Beratungsleistungen für das Produkt erbracht.
- ☐ Im Rahmen dieses SLA werden Beratungsleistungen für das Produkt erbracht. Der Abruf erfolgt mittels Abrufschein gemäß den Regelungen in Anlage SLA-A5.

Der LG berät die durch den LN benannten Ansprechpersonen des LN in folgendem Umfang:

- ☐ Der LG unterstützt den LN durch regelmäßige Teilnahme an produktbezogenen Sitzungen.
- ☐ Der LG berät den LN hinsichtlich der Machbarkeit, des Aufwands und Ähnlichem aus technischer Sicht, insb. bzgl. der Optimierung der Verfahren zur _____.
- ☐ Der LG unterstützt und berät den LN zu anderen auf das Produkt bezogenen Themen, und zwar _____

3.2 Software-Pflege

Zur Wahrnehmung von Leistungen der Software-Pflege wird Folgendes vereinbart:

- ☒ Im Rahmen dieses SLA werden durch den LG keine Software-Pflege-Leistungen für das Produkt erbracht.

3.3 Service Definitionen

Im Rahmen dieses SLA werden folgende „Service-Level für den SOAP-Client (NSW-Modul) des LG“ vereinbart.

3.3.1 Service Level

Verfügbarkeit	99,5% (siehe Kapitel 15.3.1)
Betriebszeiten	täglich von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Anfragehäufigkeit des SOAP-Clients beim SOAP-Server	
Maximal	5 SOAP-Requests pro 1 Sekunde
Ausfälle	
Länge von Ausfallereignissen	Die maximale zulässige Zeitspanne für ein Ausfallereignis beträgt 2 Stunden.
Anzahl von Ausfallereignissen	Die maximal zulässige Anzahl der Ausfallereignisse beträgt 1 Ausfall pro 3 Wochen.
Information durch den LG und Reaktionszeiten bei Ausfällen	Ausfälle sind unmittelbar jedoch spätestens 1 Stunde nach ihrem Eintreten an den 1st-Level-Support des LN zu melden (siehe Kapitel 11).
Wartung, Wartungsereignisse	
Länge von Wartungsereignissen	Die maximale zulässige Zeitspanne für ein Wartungsereignis beträgt 2 Stunden.
Anzahl von Wartungsereignissen	<p>Die maximal zulässige Anzahl der Wartungsereignisse beträgt 4 Wartungen pro Kalenderjahr.</p> <p>Werden <i>neue</i> Schnittstellen-Versionen am NSW-Kernsystem produktiv geschaltet¹, kann sich die mögliche Anzahl der Wartungsereignisse folgendermaßen erhöhen:</p> <p><i>Zusätzlich</i> zu den oben vereinbarten Wartungsphasen können in den 3 Monaten <i>nach</i> Inbetriebnahme einer <i>neuen</i> Schnittstellen-Version 2 weitere Wartungsphasen durchgeführt werden.</p>
Ankündigung von Wartungsereignissen durch den LG	<p>Wartungsarbeiten werden dem 1st-Level-Support des LN mindestens 7 Arbeitstage vor Beginn der Wartungsarbeiten vorangekündigt. Diese Ankündigung wird zusätzlich 1 Arbeitstag vor Beginn der Wartungsarbeiten wiederholt (siehe Kapitel 11).</p> <p>Unmittelbar nachdem die betroffenen Services wieder zur</p>

¹ Das gilt auch für die Erst-Inbetriebnahme des NSW-Kernsystems.

	Verfügung stehen, wird eine entsprechende Aufhebungs-Information an den 1st-Level-Support des LN versendet, auch wenn dieser Zeitpunkt vor dem angekündigten Ende der Wartungsarbeiten liegen sollte.
Konfiguration, Konfigurationsereignisse	
Länge von Konfigurationsarbeiten	Es wird keine maximale Länge von Konfigurationsarbeiten festgelegt.
Anzahl von Konfigurationsarbeiten	Es wird keine zulässige Anzahl von Konfigurationsereignissen festgelegt.
Ankündigung von Konfigurationsereignissen durch den LG	<p>Konfigurationsarbeiten werden dem 1st-Level-Support des LN mindestens 7 Arbeitstage vor Beginn der Konfigurationsarbeiten vorangekündigt. Diese Ankündigung wird zusätzlich 1 Arbeitstag vor Beginn der Konfigurationsarbeiten wiederholt (siehe Kapitel 11).</p> <p>Unmittelbar nachdem die Konfigurationsarbeiten beendet sind, wird an den 1st-Level-Support des LN eine entsprechende Aufhebungs-Information versendet, auch wenn dieser Zeitpunkt vor dem angekündigten Ende der Arbeiten liegen sollte.</p>
Service Requests	Alle sonstigen Serviceanfragen und -infos, Problembeschreibungen usw. (Service Requests) werden direkt an den 1st-Level-Support des LN gestellt (siehe Kapitel 11).
Zertifikat-Managements für 2-Way-SSL-Verbindung (SOAP-Client zum SOAP-Server)	Der LG ist dafür verantwortlich, den Rezertifizierungs-Prozess für 2-Way-SSL-Zertifikate spätestens 4 Wochen vor Ablauf des aktuellen Zertifikates der SOAP-2-Way-SSL-Verbindung als „Service Request“ zu starten, den neuen, öffentlichen Schlüssels an den LN zu übermitteln und den Rezertifizierungs-Zeitpunkt mit dem LN abzustimmen.
Zeitsynchronisation Applikations-Server	Auf den Applikations-Servern des SOAP-Clients des LG ist ein Zeitdienst (z.B. NTP-Deamon) zu installieren. Die Zeitbasis ist als UTC+1 (CET) bzw. UTC+2 (CEST) mit automatischer Sommer-Winter- und Winter-Sommerzeit-Umschaltung zu definieren.

3.3.2 Zusätzliche Service Level

LN und LG vereinbaren für die Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen Folgendes (Zutreffendes ist angekreuzt / ausgefüllt):

- ☐ Im Rahmen dieses SLA bestehen zwischen LN und LG keine zusätzlichen Leistungsvereinbarungen.

- ☒ Im Rahmen dieses SLA bestehen zwischen LN und LG folgende zusätzliche Leistungsvereinbarungen („Fachliche Service-Level“):

	Service-Level	Beschreibung
1	Nachsenden von SOAP-Requests bei Ausfall- und Wartungsphasen des NSW-Kernsystems	[entfällt]
2	Versand aller SOAP-Requests mit einer ClientRequest-ID	[entfällt]
3	UN/LOCODE	[entfällt]
4	SOAP-Schema-Fehler	[entfällt]
5	Error-Handling	[entfällt]
6	Violation-Handling	[entfällt]
7	Fehlerfreie Meldungen	[entfällt]
8	Erfüllung der Meldeverpflichtung einer Meldung	[entfällt]
9	Gefahrenübergang Nachrichtenkorb	Nach der Quittierung (Acknowledge) einer bestimmten MessageID im Nachrichtenkorb durch den LG, steht die angegebene Nachricht im betroffenen Nachrichtenkorb im NSW-Kernsystem nicht mehr zur Verfügung.
10	Zeitmanagement von Folgemeldungen	[entfällt]
11	Integrität von SOAP-Requests	Zur Sicherstellung der Integrität der SOAP-Requests (Meldungseingang) sind deren Inhalte gemäß den technischen Vorgaben des LN digital zu signieren (siehe „Mitgeltende Dokumente“, Punkt (3)).
12	Informationsweiterleitung bei Unterbrechungsphasen ² des NSW-Kernsystems	Informationen über Unterbrechungen des Services des NSW-Kernsystems, die der LN an den LG gemeldet hat, sind vom LG an alle von diesen Unterbrechungen <i>betroffenen</i> Melder bzw. Behörden des NSW-Moduls des LG weiter zu leiten.
13	Verantwortungsübergang für Fachdaten auf dem NSW-Trainingssystem	Für Fachdaten, die vom LG auf das NSW- <i>Trainingssystem</i> übertragen werden, wird vom LN keine Garantie hinsichtlich des Datenschutzes und der Vertraulichkeit gegenüber anderen Schnittstellenpartnern des NSW-Trainingssystems übernommen. Es wird deshalb dringend empfohlen, an das

² Unterbrechungen können Ausfälle (siehe Kapitel 15.3.2) oder Wartungen sein (siehe Kapitel 15.3.3).

		NSW-Trainingssystem keine „echten“ Fachdaten zu übermitteln.
--	--	--

3.4 Störungsbearbeitung (Incident Management)

LN und LG vereinbaren zu Maßnahmen zur Störungsbearbeitung für dieses SLA Folgendes (Zutreffendes ist angekreuzt / ausgefüllt):

- ☐ Im Rahmen dieses SLA vereinbaren LN und LG folgende Maßnahmen der Störungsbearbeitung:
- ☐ Die Maßnahmen zur Störungsbearbeitung bedürfen keiner detaillierten Beschreibung.
- ☒ Die Maßnahmen der Störungsbearbeitung sind beschrieben im Kapitel 11.
- ☐ Die Maßnahmen der Störungsbearbeitung sind nachfolgend beschrieben:

Insbesondere gelten für das SLA folgende Angaben:

- ☐ Kontaktperson bzw. organisatorische Einheit:
- ☐ E-Mail-Adresse: [Text]
- ☐ Ticket-System; Adresse
- ☐ Web-Adresse: [Text]
- ☐ Telefon-Nummer: [Text]
- ☐ Telefax-Nummer: [Text]
- ☐
- ☐ Die Prioritäten der Incidents sind in Anlage SLA-A6 dargestellt.

4 Mindestanforderungen an LG

- ☐ LN und LG treffen für dieses SLA keine sonstigen Vereinbarungen.
- ☒ LN und LG treffen für dieses SLA folgende Mindestanforderungen:
- ☐ Im Rahmen dieses SLA leistet der LG die Bearbeitung fachlicher Anfragen.

Im Folgenden werden alle Mindestanforderungen aufgelistet, die von einer Institution/Organisation eingehalten bzw. erbracht werden müssen, um als Client auf das NSW-Kernsystem (Produktionssystem) zugreifen zu dürfen. Diese Mindestanforderungen sind im Sinne des vorliegenden SLAs vom LG vollständig umzusetzen bzw. vollumfänglich zu erfüllen:

- 1 Zwischen LN und LG ist ein SLA über den Betrieb der Schnittstelle zum NSW-Kernsystem abzuschließen. Dieses SLA muss dem LN vollständig unterzeichnet, in einer gültigen und aktuellen Form vorliegen.
- 2 Der LG erklärt sich bereit, auf Anfrage des LN Nachweise über Service- und Sicherheitsaudits im Sinne dieses SLA bereitzustellen.
- 3 Der Zugang zum SOAP-Service des NSW-Kernsystems erfolgt über einen SOAP-Client.
- 4 Die Datenübertragung zwischen SOAP-Client und -Server erfolgt über eine 2-Way-SSL-Verbindung.
- 5 Das NSW-Modul des LG unterstützt
 - a. [entfällt]
 - b. [entfällt]
 - c. vollumfänglich die Nachrichtenkorbfunktion einschließlich des Nachweises mindestens eines aktuellen und gültigen behördlichen Erfordernisses.
- 6 Des Weiteren müssen alle unter Kapitel 3.3.1 („Service Level“) und Kapitel 3.3.2 („Zusätzliche Service Level“) aufgeführten Vereinbarungen in der beschriebenen Qualität und Quantität vom LG erbracht werden.

5 Mitwirkungs- und Beistellungspflichten

- ☐ Dem LN obliegen keine auf das Produkt bezogene Mitwirkungs- und Beistellungspflichten.
- ☐ Der LN hat sicherzustellen, dass die Nutzerinnen und Nutzer der Systeme und Verfahren ausreichend in deren Handhabung geschult sind.
- ☒ Dem LN obliegen darüber hinaus folgende auf das Produkt bezogene Mitwirkungs- und Beistellungspflichten:
 - 1 Der SOAP-Service ist als „nicht öffentlicher Webservice“ im Internet über *eine* Serveradresse zu erreichen. Der LN stellt sicher, dass Umschaltungen des Services zwischen verschiedenen Server-Standorten für den LG transparent, d.h. ohne Änderung der Serveradresse durchgeführt werden.
 - 2 Über unterschiedliche Adress-Suffixe werden die verschiedenen WSDL-Methoden des SOAP-Services adressiert – auch bezeichnet als „SOAP-Endpunkte“.
 - 3 Die WSDL-Adressen zum Produktionssystem werden dem LG bekannt gegeben, wenn alle Mindestvoraussetzungen erfüllt sind – siehe auch Kapitel 4.
 - 4 Nach der Freischaltung der Schnittstelle werden dem LG alle aktuellen Schnittstellenbeschreibungen, d.h. die WSDL- und XSD-Dateien und die im Kapitel „Mitgeltende Dokumente“ unter Punkt (1) und (2) genannten, zur Verfügung gestellt.
 - 5 Für den LG wird eine *separate* 2-Way-SSL-Verbindung eingerichtet und betrieben. Diese wird *ausschließlich* vom hier bezeichneten LG und dem LN benutzt.
 - 6 Zertifizierung der 2-Way-SSL-Verbindung (Schnittstelle zum NSW-Kernsystem): Der Zertifizierungs-Prozess muss vom LG initiiert werden. Danach wird vom LN das notwendige Zertifikat für die Server-Seite erzeugt und der öffentliche Schlüssel dem LG jeweils zeitnah übermittelt.
 - 7 Am NSW-Kernsystem (Produktionssystem) wird jeweils nur *eine* Schnittstellen-Version aktiv zur Verfügung gestellt. Neue Schnittstellen-Versionen werden zu einem fixen Zeitpunkt im Rahmen einer vorher angekündigten Wartungsphase „freigegeben“ und produktiv geschaltet³. Alle Schnittstellen-Versionen, die bis dahin freigegeben waren, gelten danach als „ungültig“.
 - 8 Jeder SOAP-Request wird vom NSW-Kernsystem mit einem SOAP-Response beantwortet. Eine einzelne SOAP-Nachrichtenübermittlung ist erst mit dem Empfang des SOAP-Responses abgeschlossen.
 - 9 SOAP-Requests, die „ungültig“ im Sinne des aktuellen SOAP-Schemas sind, werden vom NSW-Kernsystem mit einem SOAP-Fault beantwortet (siehe auch Kapitel 3.3.2).

³ Neue Schnittstellen-Versionen können vom LG vor der Produktivschaltung auf dem NSW-Trainingssystem getestet werden.

-
- 10 *ClientRequest-ID*: [entfällt]
- 11 Eventuell vorhandene Anmerkungen in den SOAP-Requests (XML-Remarks), die an das NSW-Kernsystem übertragen werden, werden aus Sicherheitsgründen entfernt und stehen für den weiteren Abarbeitungsprozess nicht mehr zur Verfügung.
- 12 Error-Handling: [entfällt]
- 13 Violation-Handling: [entfällt]
- 14 Nach dem Versand einer Quittierung (Acknowledge) zu einer bestimmten MessageID im Nachrichtenkorb, wird die angegebene Nachricht aus dem betroffenen Nachrichtenkorb im NSW-Kernsystem entfernt.
- 15 Nicht korrekt signierte SOAP-Request (Meldungseingang) werden am SOAP-Server mit einem SOAP-Fault abgewiesen. Zur Sicherstellung der Integrität der SOAP-Responses (Meldungseingang) werden deren Inhalte vom SOAP-Server digital signiert.
- 16 Die Verfügbarkeit des SOAP-Servers liegt bei 99,7%.
- 17 Die Betriebszeiten des SOAP-Servers sind täglich von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr.
- 18 Es darf maximal 1 Ausfallereignis in 3 Wochen eintreten, wobei ein Ausfallereignis nicht länger als 2 Stunden dauern darf.
- 19 Ungeplante Unterbrechungen des SOAP-Services werden spätestens 1 Stunde nach Eintreten des Unterbrechungseignisses an den LG gemeldet.⁴
- 20 Der LG wird über geplante Ausfälle (Wartungs- und Konfigurationsmaßnahmen) informiert. Dies erfolgt mindestens 7 Arbeitstage *und* (als Erinnerung) 1 Arbeitstag vor Beginn der jeweiligen Maßnahme.⁵
- 21 Es werden maximal 4 Wartungsereignisse pro Kalenderjahr durchgeführt – ein Wartungsereignis dauert dabei nicht länger als 2 Stunden.
- 22 Versionsänderungen an der Schnittstelle des NSW-Kernsystem werden im Rahmen von Wartungsphasen gemäß folgendem Prozessablauf durchgeführt:
- Unmittelbar zu Beginn der Wartungsphase werden alle Methoden am Meldungseingang deaktiviert.
 - Für die folgenden 10 Minuten kann nur auf den Ausgangskorb (*outbox*) zugegriffen werden. Der LN empfiehlt, dass innerhalb dieser Zeit alle Nachrichten des Ausgangskorbes ausgelesen werden. Danach sollten diese mittels *Acknowledge*-Methode quittiert werden. (Sie stehen damit im betroffenen Nachrichtenkorb nicht mehr zur Verfügung.)

⁴ Meldungen werden an den 1st-Level-Support des LG zu den im Kapitel 15.1.1 vereinbarten Zeiten an die im Kapitel 15.2.1 hinterlegten Kontakte übermittelt.

⁵ Meldungen werden an den 1st-Level-Support des LG zu den im Kapitel 15.1.1 vereinbarten Zeiten an die im Kapitel 15.2.1 hinterlegten Kontakte übermittelt.

- c. Danach wird auch der Ausgangskorb deaktiviert und die eigentlichen Wartungsarbeiten am NSW-Kernsystem werden durchgeführt.
 - d. Nachrichten, die sich nach der Wartungsphase noch im Ausgangskorb befinden und die nach dem „alten“ Schema erzeugt worden sind, werden nicht in Meldungen gemäß „neuem“ Schema migriert. Sie können dann zwar noch ausgelesen/verarbeitet, damit jedoch nicht gegen das „neue“ Schema validiert werden.
- 23 Für Tests der NSW-Schnittstelle stellt der LN ein Trainingssystem mit eigenen Zugangsadressen zur Verfügung. Diese sind über Internet und nur über eigene 2-Way-SSL-Verbindungen erreichbar. Potentielle Schnittstellenpartner können einen Zugang beim LN beantragen.
- 24 Das Trainingssystem unterliegt keinen weiteren Service-Level-Parametern im Sinne dieses SLA, d.h. für das Trainingssystem wird z.B. keine konkrete Verfügbarkeit oder Performanz garantiert.

6 Berichtswesen / Reporting / Controlling

Das Berichtswesen ist von elementarer Bedeutung, da hier nachweisbar die Leistungen dargestellt werden und dieses als Steuerungsinstrument sowohl für den LN als auch den LG nutzbar ist. Im Folgenden werden die spezifischen „Reports“ mit den entsprechenden Inhalten definiert.

Folgende Berichtsinhalte sind Gegenstand des jährlichen Reports:

Der LG hat über die folgenden Service-Level-Parameter des hier betrachteten IT-Systems zu berichten:

- 1 Verfügbarkeit
- 2 Auflistung aller Ausfall-, Wartungs- und Konfigurationsphasen (mit Start- und Endzeitpunkt, berechnete Länge der Unterbrechung, Beschreibung der Unterbrechung, Einzelnachweis aller Umstände, die zu Unterbrechungseignisse geführt haben, die nicht vom LG zu verschuldet worden sind – siehe 15.3.8.2)
- 3 Dokumentation der Meldungen über Ausfälle (Reaktionszeit)
- 4 Dokumentation der Kommunikation zwischen LN und LG bei Ankündigung bzw. Aufhebung von Ausfall-, Wartungs- und Konfigurationsphasen
- 5 Dokumentation durchgeführter Rezertifizierungs-Prozesse

Angaben zur Bekanntgabe des Reports:

- ☐ Standard-Reports werden bis zum Werktag des Folgemonats des vereinbarten Zeitraumes den vom LN benannten Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartnern (s. Anlage SLA-A1) zur Verfügung gestellt.
- ☐ Die Daten werden im Intranet veröffentlicht; Zeitpunkt:
- ☒ Berichtform: Report als PDF-Dokument per E-Mail
Versand: an den 1st-Level-Support des LN
Berichtszeitraum: ein vollständiges Kalenderjahr
Berichtszeitpunkt: bis spätestens 4 Wochen nach Ablauf des Berichtszeitraumes
- ☐ Daten bzw. Reports werden auf anderem Weg veröffentlicht bzw. versendet, und zwar wie folgt:
- ☐ Reports werden vom LG auf Anfrage erstellt. Hierfür gelten folgende Regelungen:
- ☐ Für Reports gelten folgende Festlegungen:

7 Änderungen

Erweiterungen bzw. Änderungen dieses SLA können jederzeit in schriftlicher Form durch ein auf das Produkt bezogenes Change-Request-Verfahren herbeigeführt werden.

Sind Korrekturen an IT Services oder weiteren Vereinbarungen notwendig, sind diese wie folgt zu dokumentieren.

- ☐ Dokumentation in einem abgestimmten Service Improvement Plan (SIP)
- ☒ anderweitige Dokumentation, und zwar Versand als PDF-Anhang via E-Mail an den LN

- ☐ Es gelten auch die Bestimmungen der ggf. zu Grunde liegenden Rahmenvereinbarung vom .
- ☐ Folgende weitere SLA-spezifische Vorgehensweisen gelten als vereinbart:
.

8 Reviews

Ziel von SLA-Reviews ist es, die vereinbarte Qualität des SLA dauerhaft zu sichern. Gegenstand des Reviews soll es ebenfalls sein, den Inhalt dieser Vereinbarung hinsichtlich ihrer Aktualität zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen.

- ☒ Die Durchführung von Reviews des SLA wird, wie nachfolgend vereinbart, durchgeführt:
Spätestens zwei Jahre nach Inkrafttreten dieses SLA und nach Ablauf des Kalenderjahres.
Danach jeweils nach Ablauf von zwei weiteren Kalenderjahren.
- ☒ Grundlage für die Reviews sind die in diesem SLA vereinbarten Service Level, Service Level Reports und die eingereichten Change-Requests.

9 Datenschutz, IT-Sicherheit

LN und LG beachten die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes und weitere einschlägige Bestimmungen und Verfahrensweisen über den Datenschutz.

Der LG erbringt die IT Services unter Beachtung einschlägiger Sicherheitsvorschriften, insbesondere des BSI Grundschutzhandbuchs.

- ☐ Es gelten die Bestimmungen der zugrunde liegenden Rahmenvereinbarung vom .
- ☐ Es gilt die Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung.
- ☐ Es gilt die Vereinbarung zu IT-Sicherheit und Schutzbedarf.
- ☐ Es gelten ergänzend folgende auf das Produkt bezogene Vorgaben:

9.1 Information bei Störung des Betriebsablaufes/ Datenschutzverletzung

Der LG unterrichtet die vom LN benannten Ansprechpersonen umgehend in geeigneter Form bei schwerwiegenden Störungen seines Betriebsablaufs, sofern anzunehmen ist, dass sich diese auf die Erfüllung der Vereinbarungen dieses SLA auswirken (siehe auch Kapitel 11).

9.2 Quickchecks und Penetrationstest

- ☐ LN und LG vereinbaren die Durchführung von Quickchecks.
- ☐ LN und LG vereinbaren die Durchführung von Penetrationstests.
- ☒ LN und LG vereinbaren keine Durchführung von Quickchecks.
- ☒ LN und LG vereinbaren keine Durchführung von Penetrationstests.

9.3 IT-Sicherheitskonzept

Hinsichtlich eines für das Produkt relevanten IT-Sicherheitskonzepts gilt Folgendes (Zutreffendes ist angekreuzt):

- ☒ Für das Produkt NSW-Kernsystem besteht ein eigenes IT-Sicherheitskonzept.
- ☐ Für das Produkt besteht kein eigenes IT-Sicherheitskonzept.
 - ☐ Es gilt in diesem Fall das IT-Sicherheitskonzept des LN, weil das Produkt ausschließlich beim LN betrieben wird.
 - ☐ Es gilt in diesem Fall das IT-Sicherheitskonzept des LG, weil das Produkt ausschließlich beim LG betrieben wird.

- ☐ Es gelten in diesem Fall sowohl das IT-Sicherheitskonzept des LN als auch des LG, weil das Produkt sowohl beim LN als auch beim LG betrieben wird (zentral und dezentral). Bei Widersprüchen und / oder Regelungslücken gilt vorrangig das IT-Sicherheitskonzept des LG.
- ☐ Für das Produkt besteht kein IT-Sicherheitskonzept. LN und LG veranlassen umgehend die Erstellung eines produktbezogenen IT-Sicherheitskonzepts.

9.4 Notfallregelungen

Hinsichtlich der für das Produkt relevanten Notfallregelungen gilt Folgendes (Zutreffendes ist angekreuzt / ausgefüllt):

- ☒ Notfallregelungen sind im IT-Sicherheitskonzept des LN definiert.
- ☐ Für das Produkt bestehen keine besonderen Notfallregelungen, weil

9.5 Vertraulichkeit der zu übermittelnden Fachdaten

In verschiedenen Meldeklassen werden Informationen über das NSW-Kernsystem an die zuständigen Behörden weitergeleitet, die personenbezogene Daten enthalten und deshalb im Sinne des Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) relevant sind. Dies sind z.B. Personenangaben zur "Crew", den "Passagieren" usw.

Diese Daten werden im NSW-Kernsystem weder ausgelesen oder ausgewertet, noch an nicht berechnete Institutionen weitergeleitet - sie werden durch das NSW-Kernsystem lediglich *entgegen genommen und weitergeleitet*, um in unveränderter Form von der sendenden zur empfangenden Institution zu gelangen.

Um den Anforderungen des BSDG gerecht zu werden, wird den sendenden bzw. den empfangenden Institutionen empfohlen, die genannten personenbezogenen Daten über eine geeignete und jeweils separate Ende-zu-Ende-Verschlüsselungen zu verschlüsseln, um sie damit vor unbefugten Zugriff sicher zu schützen.

Der LN hat dazu eine entsprechende technische Verschlüsselungslösung (siehe „Mitgeltende Dokumente“, Punkt (3)) erarbeitet und vorgestellt, die die Anforderungen an die Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten auf der gesamten Übertragungsstrecke vom „Sender“ bis „Empfänger“, insbesondere im Bereich des NSW-Kernsystems, sicherstellt. Diese beschreibt die konkrete, technische Umsetzungsvariante, die für den LG und alle anderen Schnittstellenpartner verbindlich

sind⁶. Diese Lösung basiert auf der im SAGA-Standard beschriebenen SOAP-Technologie „WS Security“.

Der LN empfiehlt allen betroffenen Schnittstellenpartner, die organisatorischen Voraussetzungen gemäß den technischen Vorgaben des LN zeitnah umzusetzen, sodass diese Lösung für alle Schnittstellenpartner verbindlich und zentral am NSW-Kernsystem zeitnah aktiviert werden kann.

⁶ siehe auch Dokumente der 5. Sitzung der Technical Working Group (NSW) am 28.01.2015 in Rostock

10 Informationen zur Leistungsverrechnung

Hinsichtlich einer ggf. für das Produkt relevanten Leistungsverrechnung gilt Folgendes (Zutreffendes ist angekreuzt):

- ☒ Im Rahmen dieses SLA erfolgt keine Leistungsverrechnung.
- ☐ Im Rahmen dieses SLA erfolgt eine Leistungsverrechnung.

Hierzu gilt Folgendes:

Eine Aufstellung der für den zu erbringenden IT-Service anfallenden Kosten liegt diesem SLA bei (Anlage SLA-A2). Die anfallenden Kosten können während der Laufzeit des IT-Service Anpassungen unterliegen. Der Anpassungsbedarf wird rechtzeitig zur Haushaltsplanung mitgeteilt.

- ☐ Der LG behält sich vor, Zahlungen für entstehende Ausgaben, die in unmittelbarem Kausalzusammenhang mit der Erbringung des IT Services für den LN entstehen, nach Absprache an diesen mit dem Ziel des finanziellen Ausgleichs weiterzureichen.

11 Meldungen und Eskalation

Hinsichtlich einer ggf. für das Produkt relevanten Eskalationsregelung gilt Folgendes (Zutreffendes ist angekreuzt/ausgefüllt):

- ☐ Die Regelung einer auf das Produkt bezogenen Eskalation erfolgt in der zugehörigen Rahmenvereinbarung.
- ☒ Es gelten folgende auf das Produkt zutreffende Ergänzungen:

Vorfälle, die zu einer Beeinträchtigung oder Störung des hier betrachteten IT-Systems beim LG führen, werden dort protokolliert, kategorisiert, verfolgt und deren Behebung/Beseitigung gemäß den hier geltenden Service-Level umgehend veranlasst.

11.1 Meldewege, Meldemedien, Meldeinformationen

Informationen über Vorfälle (Ausfälle, Wartungs-, Konfigurationsarbeiten und alle sonstiges Aspekte), die den Betrieb des SOAP-Servers bzw. SOAP-Clients betreffen sind grundsätzlich per E-Mail zu melden.

Als Zieladresse sind die vorliegenden E-Mail-Adressen des 1st-Level-Supports des LN (den SOAP-Client betreffend) bzw. des jeweiligen LG (den SOAP-Server betreffend) zu benutzen. Als Betreff ist eine „sprechende“ Kurzbeschreibung zu wählen, wie z.B. die folgenden:

- „NSW -> SOAP-Client (TestOrg) -> Ausfall“
- „NSW -> SOAP-Client (TestOrg) -> Ausfall beendet“
- „NSW -> SOAP-Server -> Ausfall“
- „NSW -> SOAP-Server -> Ausfall beendet“
- „NSW -> SOAP-Client (TestOrg) -> Ankuendigung Wartungsarbeiten“
- „NSW -> SOAP-Client (TestOrg) -> Wartungsarbeiten beendet“
- „NSW -> SOAP-Server -> Ankuendigung Wartungsarbeiten“,
- „NSW -> SOAP-Server -> Wartungsarbeiten beendet“

usw.

Im E-Mail-Text ist anzugeben, welche Teile des Services betroffen sind, ab wann das Ereignis eingetreten ist bzw. eintreten wird, bis wann es (voraussichtlich) andauern wird oder wann es beendet war. Alle Zeitangabe sind in der Zeitbasis „Zentral Eastern Time“ (CET) bzw. „Zentral Eastern Summer Time“ (CEST) anzugeben.

11.2 Eskalation

Ausfallereignisse oder Wartungsereignisse am NSW-Kernsystem (SOAP-Server), die die in Kapitel 5 festgelegten Maximalwerte überschreiten, werden dem LG zyklisch alle 2 Stunden mitzuteilen. Dabei sind die in Kapitel 11.1 aufgeführten Vorgaben einzuhalten. Zusätzlich ist in diesen Meldungen eine möglichst verlässliche Aussage über den geplanten Zeitpunkt der Wiederherstellung des betroffenen Service zu treffen.

Ausfallereignisse oder Wartungsereignisse am SOAP-Client des LG, die die in Kapitel 3.3.1 festgelegten Maximalwerte überschreiten, sind dem LN zyklisch alle 2 Stunden zu mitzuteilen. Dabei sind die in Kapitel 11.1 aufgeführten Vorgaben einzuhalten. Zusätzlich ist in diesen Meldungen eine möglichst verlässliche Aussage über den geplanten Zeitpunkt der Wiederherstellung des betroffenen Service zu treffen.

12 Gültigkeitsbeginn / Laufzeit / Kündigungsregelungen

Das SLA beginnt zum: 01.06.2015

- ☒ Das SLA läuft unbegrenzt.
- ☐ Das SLA läuft zeitlich befristet bis einschließlich zum . Die Beendigung zum Laufzeitende bedarf keiner gesonderten Kündigung. Eine Verlängerung ist möglich und gesondert zwischen LN und LG zu vereinbaren.

12.1 Beendigung / Kündigung

Im Falle der Beendigung / Kündigung des SLA werden dem LG nach Ablauf des letzten Geltungstages des SLA die erteilten Zugänge auf die Schnittstelle des NSW-Kernsystems entzogen. Dadurch wird ein weiterer Zugriff auf diese Schnittstelle durch den hier benannten LG verhindert. Ein Rechtsanspruch auf die Neueinrichtung bzw. Reaktivierung der Zugänge nach Beendigung des SLA besteht nicht.

12.2 Beendigung bei Schlechtleistung des LG

Der LN ist berechtigt, das SLA wegen Schlechtleistung des LG durch schriftliche Kündigung vorzeitig zu beenden. Hierfür müssen die folgenden Voraussetzungen insgesamt erfüllt sein (Und-Verknüpfung):

- Der LG verletzt einen Service-Level.
- Der LG verletzt eine in Kapitel 4 genannte Mindestanforderung.
- Der LN hat dies unter Benennung der Verletzung gegenüber dem LG schriftlich beanstandet.
- Der Service Level wurde nach Benennung der Verletzung danach in einer Frist von 4 Wochen in Folge nicht eingehalten.
- Der LN hat dem LG darauf hin schriftlich mitgeteilt, er werde das SLA wegen dieser Verletzung nach Ablauf eines Monats kündigen, wenn sie nicht innerhalb dieser hier genannten Frist beseitigt wird.
- Die Verletzung wurde vom LG nicht innerhalb dieser hier genannten Frist beseitigt.

Als Grundlage für die Feststellung von Schlechtleistungen kann der beim LN ermittelte Erfüllungsgrad der vereinbarten Service-Level durch den LG oder die Ergebnisse von durchgeführten Service- und Sicherheitsaudits beim LG sein (siehe auch Kapitel 4 Punkt 2).

12.3 Sonstige Beendigung

LN oder LG können den befristeten oder mit unbegrenzter Laufzeit vereinbarten SLA vorzeitig beenden durch schriftliche Kündigung mit einer Frist von einem Jahr zum Jahresende.

Das NSW-Modul des LG ist nach Beendigung des SLA nicht mehr Teil des NSW Deutschland.

13 Schlussbestimmungen

Diese Vereinbarung tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung teilweise oder vollständig nichtig oder aus anderen Gründen unwirksam sein oder sollte sich in dieser Vereinbarung eine Regelungslücke herausstellen, bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

14 Unterschriften

LG: Test-Organisation	Datum
	Unterschrift
LN: Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen	Datum
	Unterschrift

15 Anlagen

- ☒ Anlage SLA-A1 „Service- und Bereitschaftszeiten“
- ☒ Anlage SLA-A2 „Kontaktdaten“
- ☒ Anlage SLA-A3 „SLA-Grundbegriffe“
- ☒ Anlage SLA-A4 „Abkürzungsverzeichnis“
- ☐ weitere Anlagen, und zwar

15.1 Anlage SLA-A1 „Service- und Bereitschaftszeiten“

15.1.1 Service- und Bereitschaftszeiten des LG

In diesem Kapitel sind die Service- und Bereitschaftszeiten der Fa. TestOrg (LG) aufgeführt.

Davon abweichende Sonderregelungen⁷ sind dem LN mindestens 7 Kalendertage vorher in Form eines Service Requests (siehe Kapitel 3.3.1) mitzuteilen.

15.1.1.1 1st-Level-Support (LG)

Servicezeiten 1st-Level-Support (LG)	
Wochentag	Uhrzeit
Montag	00:00 - 24:00
Dienstag	00:00 - 24:00
Mittwoch	00:00 - 24:00
Donnerstag	00:00 - 24:00
Freitag und vor gesetzlichen Feiertagen	00:00 - 24:00
Samstag	00:00 - 24:00
Sonntag / gesetzlicher Feiertag	00:00 - 24:00
Heilig Abend (24.12.)	00:00 - 24:00
Silvester (31.12.)	00:00 - 24:00
Bereitschaftszeiten 1st-Level-Support (LG)	
Wochentag	Uhrzeit
Montag	[entfällt]
Dienstag	[entfällt]
Mittwoch	[entfällt]
Donnerstag	[entfällt]
Freitag und vor gesetzlichen Feiertagen	[entfällt]
Samstag	[entfällt]
Sonntag / gesetzlicher Feiertag	[entfällt]
Heilig Abend (24.12.)	[entfällt]
Silvester (31.12.)	[entfällt]

⁷ Sonderregelungen, die Service- und Bereitschaftszeiten beeinflussen, können z.B. durch Bundesland- bzw. Regionsspezifische Feiertage, Firmenveranstaltungen o.ä. ausgelöst werden

15.1.1.2 2nd-Level-Support (LG)

Servicezeiten 2nd-Level-Support (LG)	
Wochentag	Uhrzeit
Montag	07:00 - 17:00
Dienstag	07:00 - 17:00
Mittwoch	07:00 - 17:00
Donnerstag	07:00 - 17:00
Freitag	07:00 - 15:00
Samstag	[entfällt]
Sonntag / gesetzlicher Feiertag	[entfällt]
Heilig Abend (24.12.)	[entfällt]
Silvester (31.12.)	[entfällt]
Bereitschaftszeiten 2nd-Level-Support (LG)	
Wochentag	Uhrzeit
Montag	00:00 - 07:00, 17:00 - 24:00
Dienstag	00:00 - 07:00, 17:00 - 24:00
Mittwoch	00:00 - 07:00, 17:00 - 24:00
Donnerstag	00:00 - 07:00, 17:00 - 24:00
Freitag und vor gesetzlichen Feiertagen	00:00 - 07:00, 15:00 - 24:00
Samstag	00:00 - 24:00
Sonntag / gesetzlicher Feiertag	00:00 - 24:00
Heilig Abend (24.12.)	00:00 - 24:00
Silvester (31.12.)	00:00 - 24:00

Davon abweichende Sonderregelungen sind dem LN mindestens 7 Kalendertage vorher in Form eines Service Requests (siehe Kapitel 3.3.1) mitzuteilen.

15.1.2 Service- und Bereitschaftszeiten des LN

In diesem Kapitel sind die Service- und Bereitschaftszeiten der Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen (LN) aufgeführt.

Davon abweichende Sonderregelungen⁸ werden dem LG mindestens 7 Kalendertage vorher in Form eines Service Requests (siehe Kapitel 3.3.1) mitgeteilt.

Hinweis: Beauftragt durch den LN wird die 7x24-Stunden-Applikationsbetreuung des NSW-Systems durch die Fa. KISTERS durchgeführt. Deshalb sind in der folgenden Tabelle die entsprechenden Service- und Bereitschaftszeiten zu diesem Dienstleister aufgeführt.

Servicezeiten 1st- und 2nd-Level-Support (Fa. KISTERS)	
Wochentag	Uhrzeit
Montag - Donnerstag	08:00 – 17:00
Freitag und vor gesetzlichen Feiertagen	08:00 – 17:00
Samstag	[entfällt]
Sonntag / gesetzlicher Feiertag	[entfällt]
Heilig Abend (24.12.)	[entfällt]
Silvester (31.12.)	[entfällt]
Bereitschaftszeiten 1st- und 2nd-Level-Support (Fa. KISTERS)	
Wochentag	Uhrzeit
Montag - Donnerstag	00:00 – 08:00, 17:00 – 24:00
Freitag und vor gesetzlichen Feiertagen	00:00 – 08:00, 17:00 – 24:00
Samstag	00:00 – 24:00
Sonntag / gesetzlicher Feiertag	00:00 – 24:00
Heilig Abend (24.12.)	00:00 – 24:00
Silvester (31.12.)	00:00 – 24:00

⁸ Sonderregelungen, die Service- und Bereitschaftszeiten beeinflussen, können z.B. durch Bundesland- bzw. Regionsspezifische Feiertage, Firmenveranstaltungen o.ä. ausgelöst werden

Zu den folgenden Zeiten sind die Ansprechpartner für IT-Verfahren NSW bei der FVT erreichbar (NSW-Projektleitung):

Servicezeiten FVT (kein 1st- bzw. 2nd-Level-Support!)	
Wochentag	Uhrzeit
Montag - Donnerstag	08:00 – 16:00
Freitag und vor gesetzlichen Feiertagen	08:00 – 14:00
Samstag, Sonntag, gesetzlicher Feiertag, 24.12. und 31.12.	[entfällt]

Zu den folgenden Zeiten sind die Ansprechpartner für IT-Verfahren NSW beim DLZ-IT erreichbar (NSW-IT-Projektleitung):

Servicezeiten DLZ-IT (kein 1st- bzw. 2nd-Level-Support!)	
Wochentag	Uhrzeit
Montag - Donnerstag	08:00 – 16:00
Freitag und vor gesetzlichen Feiertagen	08:00 – 15:00
Samstag, Sonntag, gesetzlicher Feiertag, 24.12. und 31.12.	[entfällt]

15.2 Anlage SLA-A2 „Kontaktdaten“

Wichtiger Hinweis: Es ist sicherzustellen, dass die hier aufgeführten Kontaktdaten nicht an Dritte weiter gegeben werden!

15.2.1 Kontaktdaten des LG

In diesem Kapitel sind die Kontaktdaten der Fa. TestOrg (LG) aufgeführt:

Kontaktdaten (LG)			
Support-Level	Zeiten	Telefon-Nummer(n)	E-Mail-Adresse(n)
1st-Level	Servicezeiten (Kapitel 15.1.1.1)	+41-347-23455-110 (Service des 1st-Level-Supports)	456@testorg.com
1st-Level	Bereitschaftszeiten (Kapitel 15.1.1.1)	[entfällt] ([entfällt])	[entfällt]
2nd-Level	Servicezeiten (Kapitel 15.1.1.1)	+41-347-23455-110 (Service des 2nd-Level-Supports)	456@testorg.com
2nd-Level	Bereitschaftszeiten (Kapitel 15.1.1.1)	+41-347-23455-110 (Bereitschaft des 2nd-Level-Supports)	456@testorg.com

15.2.2 Kontaktdaten des LN / Fa. KISTERS

In diesem Kapitel sind die Service- und Bereitschaftszeiten der Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen (LN) aufgeführt.

Hinweis: Beauftragt durch den LN wird die 7x24-Stunden-Applikationsbetreuung des NSW-Systems durch die Fa. KISTERS durchgeführt. Deshalb sind in der folgenden Tabelle die entsprechenden Kontaktdaten zu diesem Dienstleister aufgeführt.

Kontaktdaten (Fa. KISTERS)			
Support-Level	Zeiten	Telefon-Nummer(n)	E-Mail-Adresse(n)
1st-Level	Servicezeiten (Kapitel 15.1.2)	+49-441-93602-xxx (NSW-Support, Fa. KISTERS)	nsw@kisters.de
1st-Level	Bereitschaftszeiten (Kapitel 15.1.2)	+49-40-54779952 (Rufbereitschaft, Fa. KISTERS)	nsw@kisters.de
2nd-Level	Servicezeiten (Kapitel 15.1.2)	+49-441-93602-116 (Herr Losch, Fa. KISTERS)	nsw@kisters.de
2nd-Level	Bereitschaftszeiten (Kapitel 15.1.2)	+49-40-54779952 (Rufbereitschaft, Fa. KISTERS)	nsw@kisters.de

Erreichbarkeit der Ansprechpartner für das IT-Verfahren NSW bei der FVT (NSW-Projektleitung):

Kontakt Daten FVT (kein 1st- bzw. 2nd-Level-Support!)		
Zeiten	Telefon-Nummer(n)	E-Mail-Adresse(n)
Servicezeiten FVT (Kapitel 15.1.2)	+49-261-9819-2200 (NSW-Projektleitung, FVT)	nsw@wsv.bund.de

Erreichbarkeit der Ansprechpartner für das IT-Verfahren NSW beim DLZ-IT
(NSW-IT-Projektleitung und IT-Systembetrieb beim DLZ-IT):

Kontakt Daten DLZ-IT (kein 1st- bzw. 2nd-Level-Support!)		
Zeiten	Telefon-Nummer(n)	E-Mail-Adresse(n)
Servicezeiten DLZ-IT (Kapitel 15.1.2)	+49-3677-669-2492 (NSW-Rufgruppe, DLZ-IT)	nsw@ba-dlz-it.bund.de (UserHelpDesk für NSW)

15.3 Anlage SLA-A3 „SLA-Grundbegriffe“

15.3.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit im Sinne dieses SLA ist der Grad der Funktionssicherstellung des hier beschriebenen Services pro Zeiteinheit. Der Service gilt als verfügbar, wenn er in der vereinbarten Qualität und Quantität (siehe Kapitel 3.3.1) erbracht wird.

Die Verfügbarkeit ergibt sich aus der *Gesamtbetriebszeit eines Kalenderjahres* (siehe Kapitel 15.3.8.1) abzüglich der *Gesamtausfallzeit*, geteilt durch die *Gesamtbetriebszeit eines Kalenderjahres* (siehe Kapitel 15.3.8.1) multipliziert mit 100. Die Verfügbarkeit wird in % angegeben.

15.3.2 Ausfall, Ausfallereignis

Ein Ausfall im Sinne dieses SLA liegt vor, wenn der betrachtete Service nicht mehr in der vereinbarten Qualität oder Quantität erbracht wird (siehe Kapitel 3.3.1). Dies ist gleichbedeutend mit einer Unterbrechung des Services. Ein Ausfallereignis beschreibt eine zusammenhängende Ausfallzeitspanne.

15.3.3 Wartung, Wartungsereignis

Wartungsarbeiten werden dem LN in geeigneter Form und mit zeitlichem Vorlauf angekündigt (siehe Kapitel 3.3.1). Bei Wartungsarbeiten kommt es i.d.R. zur Unterbrechung des betrachteten Services. Wartungen zählen bei der Berechnung der Verfügbarkeit *nicht* als Ausfälle. Ein Wartungsereignis beschreibt eine zusammenhängende Wartungszeitspanne.

Wartungsereignisse, die nicht rechtzeitig vorher angekündigt worden sind (siehe Kapitel 3.3.1), werden wie Ausfallereignisse betrachtet (siehe Kapitel 15.3.2).

15.3.4 Konfiguration, Konfigurationsereignis

Konfigurationsarbeiten werden dem LN in geeigneter Form und mit zeitlichem Vorlauf angekündigt (siehe Kapitel 3.3.1). Bei Konfigurationsarbeiten kommt es i.d.R. nicht zur Unterbrechung des betrachteten Services. Konfigurationen zählen nicht als Ausfälle. Ein Konfigurationsereignis beschreibt eine zusammenhängende Konfigurationszeitspanne.

Der LN wird informiert, weil die Wahrscheinlichkeit einer Unterbrechung des Services in Folge von Arbeiten am System steigt. Vorangekündigte Konfigurationsereignisse zählen im Falle von Unterbrechungen des Services, vollständig als Wartungsereignisse und es gelten alle im Kapitel 15.3.3 und im Kapitel 15.3.8.3 aufgeführten Regelungen.

15.3.5 1st-Level-Support

Der 1st-Level-Support (auch „Helpdesk“) ist erste Anlaufstelle für alle eingehenden Anfragen beim LN bzw. LG. Das Ziel ist, Anfrage und Probleme vorauszuwählen, Tickets zu erstellen und eine möglichst große Anzahl zu lösen. Unterstützung erhält der 1st-Level-Support durch den 2nd-Level-Support.

15.3.6 2nd-Level-Support

Der 2nd-Level-Support unterstützt den 1st-Level-Support, insbesondere durch Übernahme komplexerer Anfragen. Neu erarbeitete Problemlösungen werden dem 1st-Level-Support in Form von Wissensdatenbanken zur Verfügung gestellt. Übersteigt die Komplexität einer Anfrage das Know-how oder die technischen Möglichkeiten des 2nd-Level-Supports, so wird diese an den 3rd-Level-Support eskaliert. Dies gilt insbesondere für Tickets, deren Lösung einen Eingriff in die Programmlogik oder in Daten der Datenbank erfordern.

15.3.7 3rd-Level-Support

Der 3rd-Level-Support setzt sich aus IT-Spezialisten zusammen. Er stellt die höchste Eskalationsstufe innerhalb einer Support-Organisation dar.

15.3.8 Zeiten

Alle hier aufgeführten und im Sinne dieses SLA definierten Zeitpunkte sind in „Lokalzeit Deutschland“ (CET bzw. CEST) anzugeben.

15.3.8.1 Betriebszeiten

Betriebszeiten im Sinne dieses SLA sind die Zeiten, in denen der betrachtete Service zur Verfügung stehen muss. Die Gesamtbetriebszeit beträgt 8.760 Stunden (Gemeinjahr) bzw. 8.784 Stunden (Schaltjahr). Von dieser Zeit werden alle „sonstigen Unterbrechungszeiten“ abgezogen, die *nachweislich nicht* vom LG zu vertreten sind und deshalb nicht als Ausfallzeiten zählen (siehe Kapitel 15.3.8.2).

15.3.8.2 Ausfallzeit

Während einer Ausfallzeit steht der betrachtete Service unvorhergesehen nicht zur Verfügung (Unterbrechung des Services). Die Dauer eines Ausfallereignisses, d.h. die Zeit vom Beginn bis zum Ende eines Ausfalles (siehe Kapitel 15.3.2) ist die Ausfallzeit. Die tatsächliche Gesamtausfallzeit ergibt sich aus der Summe allen Ausfallzeiten eines Kalenderjahres. Sie wird nach Ablauf eines Kalenderjahres ermittelt.

Bei folgenden Ereignissen wird *nicht* von Ausfällen im Sinne dieses SLA gesprochen:

Leistungsunterbrechungen bzw. Leistungsbeeinträchtigungen auf Grund höherer Gewalt oder sonstiger unvorhergesehener und vom LG nicht zu vertretender Umstände: z.B. Krieg, Streik, Aussperrung, Unruhen, Enteignungen, Gesetzesänderungen, behördliche Anordnungen, Naturkatastrophen, Wassereinbrüche, rechtswidrige Aktivitäten Dritter im Internet⁹ oder Sabotage durch Schadsoftware. Des Weiteren zählen dazu vom LG *nicht* verursachte Stromausfälle, Systemausfälle im Internet, Unterbrechung oder Zerstörung datenführender oder von TK-Leitungen.

Die hier aufgeführten Ereignisse sind im Falle des Auftretens dem LN unverzüglich anzuzeigen und im Einzelfall nachzuweisen. Nur wenn die hier aufgeführten Gründe vorliegen, zählen diese Zeiten *nicht* als Ausfallzeit sondern als „sonstige Unterbrechungszeit“.

15.3.8.3 Wartungszeiten

Während einer Wartungszeit steht der betrachtete Service planmäßig nicht zur Verfügung (Unterbrechung des Services). Die Dauer eines Wartungsereignisses, d.h. die Zeit vom Beginn bis zum Ende einer Wartung (siehe Kapitel 3.3.1) ist die Wartungszeit.

Die Zeitspanne der Wartungsarbeiten, die *über das angekündigte Ende der Wartungsphase* hinaus andauert, wird wie Ausfallzeit betrachtet (siehe Kapitel 15.3.8.2).

15.3.8.4 Konfigurationszeiten

Während einer Konfigurationszeit steht der betrachtete Service zur Verfügung.

Die Dauer eines Konfigurationsereignisses, d.h. die Zeit vom Beginn bis zum Ende einer Konfiguration (siehe Kapitel 3.3.1) ist die Konfigurationszeit.

15.3.8.5 Servicezeiten, Bereitschaftszeiten

Servicezeiten (auch „Bürostunden“) im Sinne dieses SLA sind alle Zeiten, in der der LG direkt über den 1st-Level- bzw. 2nd-Level-Support zu erreichen ist (siehe Kapitel 3.3.1). Alle Zeiten außerhalb der Servicezeiten gelten als Bereitschaftszeiten. Während der Bereitschaftszeiten gelten ggf. andere 1st-Level- bzw. 2nd-Level-Kontakte (siehe ebenfalls Kapitel 15.1).

⁹ dazu zählen u.a. auch sogenannte DoS-Attacken auf betroffene Server/Dienste

15.4 Anlage SLA-A4 „Abkürzungsverzeichnis“

Abkürzung	Beschreibung
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
BDGS	Bundesdatenschutzgesetz
BMVI	Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
bzw.	beziehungsweise
CEST	Central European Summer Time (mitteleuropäische Sommerzeit)
CET	Central European Time (mitteleuropäische Zeit)
DLZ-IT	Bundesanstalt für IT-Dienstleistungen (Dienstleistungszentrum für Informationstechnik)
DoS	Denial of Service (sinng.: Dienstblockade)
EU	Europäische Union
FVT	Fachstelle der WSV für Verkehrstechniken
HIS	Hafeninformationssystem
IT	Informationstechnik
LG	Leistungsgeber
LN	Leistungsnehmer
NSW	National Single Window
NTP	Network Time Protocol
p.a.	per anno (pro Jahr)
SLA	Service Level Agreement
SLD	Service Level Description
SOAP	Simple Object Access Protokoll
SSL	Secure Socket Layer (Transport Layer Security)
SSN	SafeSeaNet
usw.	und so weiter
UTC	Universal Time Coordinated
VS	Verschlusssache
WSDL	Web Service Description Language
WSV	Wasser- und Schifffahrtsverwaltung des Bundes
XML	Extensible Markup Language
XSD	XML Schema-Definition
ZMGS	Zentrales Meldesystem für Gefahrgut und Schiffsverkehre der Bundesrepublik Deutschland