

A-Trust

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für einfache digitale Zertifikate zur Verwendung mit

Registrierkassen

Anhang 1

Service Level Agreement für die Produkte

„a.sign RK HSM Basic“, „a.sign RK HSM Advanced“, „a.sign RK HSM Premium“

1. Allgemeines

Die zu signierenden Daten und das Schlüsselmaterial befinden sich hierbei physisch nicht beim Nutzer, sondern im A-Trust Rechenzentrum. Die Signatur wird aus der Ferne durch Übermittlung des Hash-Werts der zu signierenden Daten und der geheimen Signaturerstellungsdaten (PIN, TAN) ausgelöst.

2. Service Level

- a) **Verfügbarkeit:** Im Rahmen der Betriebsbereitschaft wird eine Verfügbarkeit von 99,8% während der Service- und Supportzeiten bei einem Durchrechnungszeitraum von 30 Tagen angestrebt. Die Verfügbarkeit der Services ist dann gegeben, wenn Anfragen durch das Service entgegengenommen und entsprechend der Dokumentation korrekt beantwortet werden (eine korrekte Antwort kann auch aus einer Fehlermeldung bestehen).
- b) **Transaktionslimits:** Die oben genannten Produkte kommen mit verschiedenen Transaktionslimits (siehe Tabelle unten). Nach Überschreitung des jeweiligen Transaktionslimits behält sich A-Trust das Recht vor, die Reaktionszeiten zu verlängern.
- c) **Quality of Service:** Die Qualität der Remote-Signing-Produkte wird durch die Einhaltung vereinbarter Reaktionszeiten für die Durchführung von Signing-Requests festgelegt. Da an der Erstellung von Remote-Signaturen auch Drittsysteme (welche nicht im Einflussbereich von A-Trust liegen) beteiligt sind, erfolgt die Messung der Reaktionszeiten über Referenzsysteme von A-Trust. Die Messung der angegebenen Durchlaufzeiten beginnt mit dem vollständigen Einlangen eines Signing-Requests beim relevanten Signaturserver im A-Trust Rechenzentrum und endet beim Absenden der korrekten Antwort durch diesen. Die Messung der vertraglich zugesagten Durchlaufzeiten berücksichtigt somit ausschließlich den Signaturprozess. Eine Messung durch A-Trust erfolgt jeweils in regelmäßigen Abständen. Die erzielten Messergebnisse werden protokolliert. Die gemittelten Reaktionszeiten werden in Millisekunden (ms) ausgewiesen und auf Anfrage eines Kunden zur Verfügung gestellt. Angekündigte Ausfälle (Wartungsfenster etc.) sind nicht berücksichtigt und daher von der Berechnung ausgenommen.

Folgende Reaktionszeiten, Preise, Supportzeiten und Transaktionslimits stehen für Standard-Produkte zur Verfügung:

	a.sign RK HSM Basic	a.sign RK HSM Advanced	a.sign RK HSM Premium
Anzahl Signaturen	10.000	30.000	unbegrenzt
Laufzeit	5 Jahre	5 Jahre	5 Jahre
Supportzeiten	8-18	8-18	8-18
Reaktionszeit	150ms	100ms	100ms