

Anlage [Servicelevel]

1. Service Level Agreement

1.1 Verfügbarkeiten

Die Verfügbarkeit des von Hubject betriebenen Systems wird immer an der Schnittstelle des von Hubject beauftragten Providers gemessen. Sie beschreibt die Zeit, in der das System genutzt werden kann (Uptime). Alle anderen Zustände werden als Nichtverfügbarkeit (Downtime) gewertet.

Zeiten während der vereinbarten Wartungsfenster sowie sonstige u.a. im Rahmen Change oder Continuity vereinbarte Ausnahmen gelten nicht als Downtime.

Die Messung der Verfügbarkeit findet ausschließlich auf dem Produktivsystem statt und findet auf alle anderen Systeme (Qualitätssicherung, Integration, Staging) keine Anwendung. Das Reporting der Verfügbarkeit erfolgt monatlich, die Berechnung der Verfügbarkeiten erfolgt immer kumuliert auf Jahresbasis.

Berechnungsgrundlage:

365 Tage à 24 Stunden = 8.760 Stunden = 525.600 Minuten – entspricht 100%.

ID	Klassifizierung Service Level	Anforderung
1	Verfügbarkeit in % bezogen auf ein (1) Vertragsjahr	99,85%
	Maximale Downtime pro Jahr:	43,8 Stunden
2	Verfügbarkeit in % bezogen auf ein (1) Vertragsjahr	98,9 %
	Maximale Downtime pro Vertragsjahr:	96 Stunden

Die Verfügbarkeit der ID 1 bezieht sich auf alle Subsysteme, die eine zeitkritische Transaktion beinhalten, d.h. alle Systeme, bei denen der Elektromobilitätsnutzer direkt involviert ist (z.B. Autorisierung an der Ladesäule).

Die Verfügbarkeit der ID 2 bezieht sich hingegen auf alle Subsysteme, bei denen keine direkte Einbeziehung des Elektromobilitätsnutzers stattfindet (z.B. Hochladen von statischen und dynamischen EVSE-Daten sowie die Verfügbarkeit des Hubject Business Partner Management and Portal), sowie auf das punktuelle Laden / ad-hoc Laden („intercharge direct“).

1.2 Betriebszeiten und Wartungsarbeiten

1.2.1 Betriebszeiten des Systems

Sonntag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00

Alle Zeitangaben entsprechen deutscher Zeit.

1.2.2 Wartungsarbeiten

Hubject ist berechtigt, die Services für geplante Wartungsarbeiten zu unterbrechen. Dieser Zeitraum der Unterbrechung bzw. Beeinträchtigung der Verfügbarkeit und Leistung der Services ist im Rahmen der vereinbarten Service Level von der Leistungspflicht von Hubject ausgenommen. Eine geplante Unterbrechung wird Hubject spätestens zehn (10) Tage vorher mit dem Partner abstimmen. Hubject hat die Arbeiten zur Wartung der Systeme so zu planen, dass die Nutzung der Systeme durch den Partner und dessen Endkunden nicht beeinträchtigt wird. Sind Unterbrechungen unvermeidbar, hat Hubject diese so zu gestalten, dass sich Behinderungen für den Partner und dessen Endkunden so gering wie möglich sind. Hiervon ausgenommen

sind Notfall-Änderungen (sog. „Emergency Changes“), z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung bzw. Aufrechterhaltung des Betriebs erforderlich sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern. Diese sind dem Partner unverzüglich nach deren Festlegung anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.

1.2.3 Wartungsfenster

In Zeiten angekündigter Wartungsfenster inkl. Tests im Rahmen des Change Management finden die vereinbarten SLA keine Anwendung. Die definierten Wartungsfenster betreffen nur das Produktivsystem.

Sonntag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
Keine Wartungen	Keine Wartungen	Keine Wartungen	10:00 Uhr - 16:00 Uhr	Keine Wartungen	Keine Wartungen	Keine Wartungen

1.3 Hotline und 1st-Level Support

Sonntag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00	00:00 – 24:00

Alle Zeitangaben entsprechen deutscher Zeit.

1.4 Betriebszeit 2nd-Level Business Support

Hubject stellt hiermit einen 2nd-Level Support für den Geschäftsbetrieb (2nd Level Business) bereit. Dieser ist für die Lösung aller Issues und Incidents verantwortlich, welche Administration, Partner- und Vertragsmanagement betreffen (z.B. Endkunde/Anwender kann Funktion nicht ausführen, weil ihm hierfür die notwendigen Rollen/Zugriffsrechte fehlen). Die Alarmierung dieses 2nd-Level Supports erfolgt immer über die Hotline des 1st-Level Supports.

Sonntag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
00:00 – 00:00	09:00 – 17:00	09:00 – 17:00	09:00 – 17:00	09:00 – 17:00	09:00 – 17:00	00:00 – 00:00

Alle Zeitangaben entsprechen deutscher Zeit.