

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 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

- 2.1 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).
- 2.2 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.
- 2.3 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 Transaktionslimits, Laufzeiten, Supportzeiten und Reaktionszeiten 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	08:00-18:00 CET	08:00-18:00 CET	08:00-18:00 CET
Reaktionszeit	150ms	100ms	100ms

A-Trust

General Terms and Conditions

for simple digital certificates for use with cash registers

Appendix 1

Service Level Agreement for the products

"a.sign RK HSM Basic", "a.sign RK HSM Advanced", "a.sign RK HSM Premium"

1 General information

The data to be signed and the key material are not physically located on the user's premises, but in the A-Trust data center. The signature is triggered remotely by transmitting the hash value of the data to be signed and the secret signature creation data (PIN, TAN).

2 Service level

- 2.1 Availability: In the context of operational readiness, an availability of 99.8% is aimed for during service and support times with a calculation period of 30 days. The availability of the services is given if requests are accepted by the service and answered correctly according to the documentation (a correct answer can also consist of an error message).
- 2.2 Transaction limits: The above products come with different transaction limits (see table below). After exceeding the respective transaction limit, A-Trust reserves the right to extend the response times.
- 2.3 Quality of Service: The quality of the remote signing products is determined by compliance with agreed response times for the execution of signing requests. Since third-party systems (which are not within the sphere of influence of A-Trust) are also involved in the creation of remote signatures, the measurement of response times is carried out using A-Trust reference systems. The measurement of the specified processing times begins with the complete receipt of a signing request by the relevant signature server in the A-Trust data center and ends when the correct response is sent by this server. The measurement of the contractually agreed throughput times therefore only takes into account the signature process, which is

measured by A-Trust at regular intervals. The measurement results obtained are logged. The averaged response times are shown in milliseconds (ms) and made available on request by a customer. Announced outages (maintenance windows etc.) are not taken into account and are therefore excluded from the calculation.

The following transaction limits, runtimes, support times and response times are available for standard products:

	a.sign RK HSM Basic	a.sign RK HSM Advanced	a.sign RK HSM Premium
Number of signatures	10.000	30.000	unlimited
Term	5 years	5 years	5 years
Support hours	08:00-18:00 CET	08:00-18:00 CET	08:00-18:00 CET
Response time	150ms	100ms	100ms