

FIT-Store: Leistungsbeschreibung

Antrag zum Einstellen des Online-Dienstes „Online-Anzeige“

1 Inhalt des Online-Dienstes / der Leistung

1.1 Welche Verwaltungsleitung(en) werden mit dem Online-Dienst abgebildet bzw. erfasst?

LeiKa-Leistung	LeiKa-Nummer
Strafanzeige Aufnahme	99089036034000
Strafanzeige Aufnahme Eigentumsdelikt	99089036034001
Strafanzeige Aufnahme Betrugsdelikt	99089036034002
Strafanzeige Aufnahme Sachbeschädigung	99089036034003
Strafanzeige Aufnahme Hass und Hetze im Netz	99089036034004
Strafanzeige Aufnahme Andere Strafanzeige	99089036034005

1.2 Falls gelistet gem. „Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung“ (Leika) bitte entsprechender Bezeichnung angeben:

LeiKa-Typ LeiKa Typ 2/3

2 FIM-Leistungsbeschreibung der Verwaltungsleistungen

Die dem Online-Dienst zugrundeliegenden Referenzartefakte basierend auf FIM-Notation.

Bereits verfügbare FIM-Leistungsbeschreibungen können unter <https://fimportal.de/> abgerufen werden. Im Suchfeld kann der 14-stellige LeiKa-Schlüssel (siehe 1.1) eingegeben und verfügbare Dokumente abgerufen werden.

Die OZG-Referenzprozesse und OZG-Referenzdatenfelder für die o.g. LeiKa-Leistungen (siehe 1.1) können auf der OZG-Informationsplattform unter „Online-Anzeige“ (OZG-ID 10592) und dort dem Reiter „Ergebnisse“ heruntergeladen werden.

3 Funktionsweise und -umfang des Online-Dienstes

3.1 Beschreibung

Beschreiben Sie die Funktionsweise und den Umfang Ihres Online-Dienstes.

Orientieren Sie Ihre Beschreibung an der (Ablauf-) Strecke von der Anmeldung über ein Konto X auf Vertrauensniveau Y, Verarbeitung/Zwischenspeicherung von Daten, Verschlüsselung, Validierung von Eingaben bis zur Übergabe der Daten an Behörde.

Abgrenzung Online-Anzeige & Onlinewache:

Im Folgenden wird die so genannte Onlinewache als gemeinschaftlich entwickeltes Produkt der Länder Saarland und Rheinland-Pfalz vorgestellt. Dieses beinhaltet zwei Module: „Strafanzeige und Hinweis“ und „Lob und Beschwerde“. Der Umfang des EfA-Umsetzungsprojektes „Online-Anzeige“ (10592) umfasst nur das Modul „Strafanzeige und Hinweis“ (siehe LeiKa-Leistungen unter Kapitel 1.1).

Das Modul „Lob und Beschwerde“ kann nachnutzungsinteressierten Bundesländern auf Wunsch zusätzlich zur Verfügung gestellt werden und ist demnach Teil der folgenden Funktionsbeschreibung und Beschreibung der Systemarchitektur. Im Abstimmungsschreiben kann die Buchung des Moduls vermerkt werden. Möglich ist es auch, das Modul hinzubuchen, jedoch erst im späteren Verlauf online zu schalten. Unter Kapitel 5 (Leistungsabgrenzung) wird erfasst, welche Funktionen das beschriebene Produkt nicht beinhaltet.

Zugang:

Die Onlinewache bietet die Möglichkeit einer (anonymen)Anzeige und den Einsatz des Nutzerkonto Bund. Jede Leistung wird individuell mit der der Ausprägung mit Integration des Nutzerkonto Bund und ohne Integration des Nutzerkonto Bund geben. Somit ist gewährleistet, dass der Nutzende zu einem frühestmöglichen Zeitpunkt über die Nutzung des Nutzerkonto Bund entscheidet. Graphisch werden dem Nutzenden weiterhin pro Einzelleistung (bspw. Diebstahl) eine Kachel angeboten, wobei innerhalb der Kachel die Auswahl der Nutzung oder Nichtnutzung des Nutzerkontos entschieden wird.

Die Landing Page der Onlinewache kann sowohl über die allgemeine Webpräsenz des jeweiligen Kooperationspartners als auch direkt über ein entsprechendes Ergebnis einer Websuchmaschine erreicht werden. Sie stellt keinen granularen Menüpunkt innerhalb der Länder-Webpräsenz dar. Es erfolgt die Ausleitung auf eine eigenständige Webseite. Nach Begrüßung werden die Nutzenden auf der Landing Page allgemein über die Möglichkeit zur Nutzung der Notrufnummer bzw. Notfall-Telefax und zur Meldung einer technischen Störung informiert.

Internetauftritt

Danach werden die Nutzenden zunächst gefragt, wo sich der anzuzeigende Vorfall ereignet hat (im Bundesland der besuchten Onlinewache, in einem anderen Bundesland, Unbekannt oder außerhalb Deutschlands). Bei einem Tatort außerhalb des Bundeslands der besuchten Onlinewache erscheint eine Liste mit Links zu den Onlinewachen.

In den anderen Fällen kann gleichermaßen zwischen den Kategorien „Strafanzeige und Hinweis“ sowie „Lob und Beschwerde“ gewählt werden.

Bei der Kategorie Strafanzeige werden die Deliktsfelder

- Diebstahl (Fahrraddiebstahl, Diebstahl an/aus Fahrzeugen, Taschendiebstahl/Diebstahl aus einer Tasche),

- Betrug (als Käufer oder Verkäufer allgemein oder mit Bezug zum Internet, Datenmissbrauch, Missbrauch von Kundenkonto),
- Sachbeschädigung (bspw. Graffiti, aber keine Verkehrsunfälle) sowie die
- Andere Strafanzeige,
- Hinweis aufgeben, und
- Hass und Hetze im Netz (Hate Speech)

angeboten.

Die Kategorie Lob und Beschwerde komplettiert das Onlinewachen-Angebot.

Zum Ausfüllen eines Online-Formulars hat die anzeigerstattende bzw. hinweisgebende Person 90 Minuten Zeit.

Modul Strafanzeige und Hinweis

Alle Formulare der Kategorie Strafanzeige beginnen mit Hinweisen zur Bedienung sowie einer Zeugen- und Beschuldigtenbelehrung. Der Zeugenbelehrung muss zugestimmt werden, gleichzeitig wird dadurch auch die Kenntnisnahme der Datenschutzerklärung bestätigt. Im Falle der Beschuldigtenbelehrung kann die anzeigerstattende Person aussuchen, ob sie sich durch die Anzeige selbst belastet (Selbstanzeige) oder nicht. Beim Formular „Betrug“ werden noch Betrug-Details, bei „Diebstahl“ die Diebstahl-Details abgefragt. Basierend auf den jeweils ausgewählten Antworten baut sich das Formular modular auf und fragt alle relevanten Personendaten sowie Angaben zum Sachverhalt/Inhalt der Straftat ab.

Da sich die Begehung von Straftaten zunehmend in das Internet verlagert, fallen hier vermehrt elektronische Daten wie Screenshots oder E-Mails an, die der Anzeigerstatter als Beweismittel zur Anzeige reichen möchte. Hinzu können digitale Bilddateien oder Word-, Excel- und PDF-Dokumente und vieles mehr kommen. Die Dateien werden dem Sachbearbeiter/der Sachbearbeiterin von Anfang an inhaltlich zur Verfügung stehen. Aus diesem Grund wird der Upload unmittelbar in ein PDF-Dokument umgewandelt. Zu jeder Anzeige/Hinweis kann der Anzeigerstatter/Hinweisgeber bis zu 7 Dateien, jede maximal 5 MB groß, in den aktuell zulässigen Formaten .pdf, .jpg, .jpeg und .png hochladen. Ist eine Datei zu groß, bzw. hat sie ein nicht zulässiges Format, wird der Upload unterbunden und es erscheint ein entsprechender Hinweis in einem Pop-Up-Fenster.

Sobald eine Anzeige eingeht, erfasst der Online-Dienst einen Vorgang. Zeitgleich erhält der Absender automatisiert eine Bestätigungsmail über den Eingang der Anzeige. Im Backoffice erfolgt ein automatisierter Abgleich aller eingegebenen Datenfelder mit vorbelegten Schlüsselbegriffen (automatisches Monitoring). Der Abgleich dient dem Erkennen eilbedürftiger Vorgänge. Erforderliche Sofortmaßnahmen werden so ohne schuldhaften Zeitverzug veranlasst.

Modul Lob und Beschwerde

Nach dem Belegen der erforderlichen Datenfelder und der Formulierung des Sachverhalts (begrenzt auf 5000 Zeichen) kann optional ein Dateiapload erfolgen (s.o.). Durch Betätigen des „Nachricht absenden“-Buttons werden die erfassten Daten per E-Mail an eines der für diesen Zweck von den Polizeibehörden hinterlegten E-Mailadressen ohne ein vorhergehendes Monitoring ausgeleitet. Mit dem Absenden bestätigen die Nutzenden, dass sie mit den

Nutzungsbedingungen und der Verarbeitung ihrer Daten einverstanden sind. Der Zugriff auf das Funktionspostfach sowie die Bearbeitung des Sachverhalts erfolgt in den Polizeibehörden entsprechend deren jeweiligen Lob-/Beschwerdemanagements.

Sobald eine Mitteilung eingeht, erfolgt der identische Prozess gemäß dem Modul Strafanzeige und Hinweis.

Backoffice

Das Backoffice ist die zentrale Eingangs- und Verwaltungsstelle aller über die Onlinewache mitgeteilten Anzeigen. Die Aufgaben des Backoffice sind landesspezifisch und je nach Vorgangsbearbeitungssystem (VBS) und Schnittstellenanbindung zu erörtern. Die Prüfung auf „Gefahr-in-Verzug“ muss jedoch in jedem Land durch das Backoffice abgedeckt werden. Die Einrichtung und Betreuung erfolgt in den jeweiligen zuständigen Landespolizeibehörden.

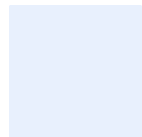
Auswirkungen auf die polizeiliche Sachbearbeitung

Ein wesentlicher Mehrwert der Onlinewache besteht darin, der polizeilichen Sachbearbeitung einen Vorgang im VBS zur Verfügung zu stellen, der aufgrund der sorgfältig konzipierten Eingabemasken bereits die notwendigen Vorgangsdaten enthält.

Die Hauptaufgaben der Sachbearbeitung werden u.a. sein:

- den Anzeigerstatter zu verifizieren,
- ggf. einen Strafantrag einzuholen,
- mit dem Anzeigerstatter Kontakt aufzunehmen,
- ergänzende Unterlagen anzufordern,
- Beweismittel zu sichern,
- eine Anzeigebestätigung zu übersenden,
- den Anzeigerstatter ggf. nachzuvernehmen und
- dessen Angaben vor Ort zu kontrollieren.

3.2 Architektur-, Datenflussdiagramme, Übersichtsdarstellungen o. ä.



Systemarchitektur (bezogen auf die Onlinewache SL/RLP)

Modul Strafanzeige und Hinweis

Nachfolgend wird in einem Netzplan die Infrastruktur dargestellt. Der Prozess lässt sich technisch wie folgt beschreiben:

Der Anzeigerstatter ruft die Landing Page der Onlinewache auf und wählt einen Anzeigentyp aus. Durch die Firewall (FW) außen (T1) wird der Service24.rlp.de erreicht, der die Anfrage weitergibt an den (T1) KIOSK-Server. Dem Endgerät des Nutzers wird die Erreichbarkeit (T2) des Systems übermittelt. Durch den KIOSK-Server wird - über Service24.rlp.de und FW Außen - auf dem Rechner des (T2) Anzeigerstatters das ausgewählte Formular samt Katalogwerten angeboten.

Der Server Service24.rlp.de wird gemeinsam von den Polizeien des Saarlandes und Rheinland-Pfalz genutzt und ist in eine Internetstruktur implementiert, die der Dienstleister LDI auch anderen Behörden zu Verfügung stellt.

Die Formulare beinhalten Pflichtfelder, Freitextfelder und Auswahlfelder, die bereits mit Katalogwerten aus der polizeilichen Vorgangsbearbeitung befüllt sind. Die Bereitstellung der Katalogwerte erfolgt mittels Service24.rlp.de für den Kunden-Server.

Hat der Nutzer die Bearbeitung beendet, alle Pflichtfelder ausgefüllt und optional bis zu 7 Dateianhänge mit jeweils max. 5MB hochgeladen, steht ihm nun die Möglichkeit zur Verfügung das Formular zu versenden. Durch einen Klick (T3) auf den Button „Senden“ baut das Endgerät eine Verbindung zum Server Service24.rlp.de auf und überträgt das Formular und optional die (T4) Dateianhänge.

Auf dem KIOSK-Server werden die empfangenen Anzeigedaten zunächst validiert, danach verschlüsselt und komprimiert im FILE-System abgelegt. Zusätzlich werden die Dateianhänge unbetrachtet (nicht geöffnet) an den (T5) Dateikonverter gesandt und in einem zweiten Schritt nur für Rheinland-Pfalz (T6) in einer speziellen Dateiablage vorgangsbezogen und verschlüsselt in einem Container abgelegt.

Ist dieser Vorgang erfolgreich abgeschlossen bekommt der Nutzer (T7) die vorgangsbezogene „Übermittlungs-ID“ des Datenpakets übermittelt anhand der die weitere Bearbeitung nachvollziehbar ist. Durch diese Übermittlungs-ID ist es dem Anzeigersteller jederzeit möglich bei der Polizei Auskünfte zu seiner Anzeige zu bekommen. Sie dient weiterhin der Erstbearbeitung im Backoffice und wird an POLADIS zur Endsachbearbeitung mitgegeben, so dass eine lückenlose Zuordnung jederzeit möglich ist.

Zudem überträgt der KIOSK-Server die Anzeigendaten (T8) an das Backoffice auf dem HybridForms-Server.

Im Dateikonverter werden die Originaluploads in mehreren Schritten via Bitmap in eine PDF 1.4A-Datei umgewandelt. Diese werden dann (T9) an den KIOSK-Server transferiert, der sie (T10) vorgangsbezogen an das Backoffice auf dem HybridForms-Server weitergibt.

Die Bearbeitung erfolgt auf dem HybridForms-Server Backoffice (T11) und die Ablage der Daten erfolgt auf dem HybridForms-Server SQL. Beide gleichen über den ADFS NLB (A und B) die Berechtigungen der Benutzer ab.

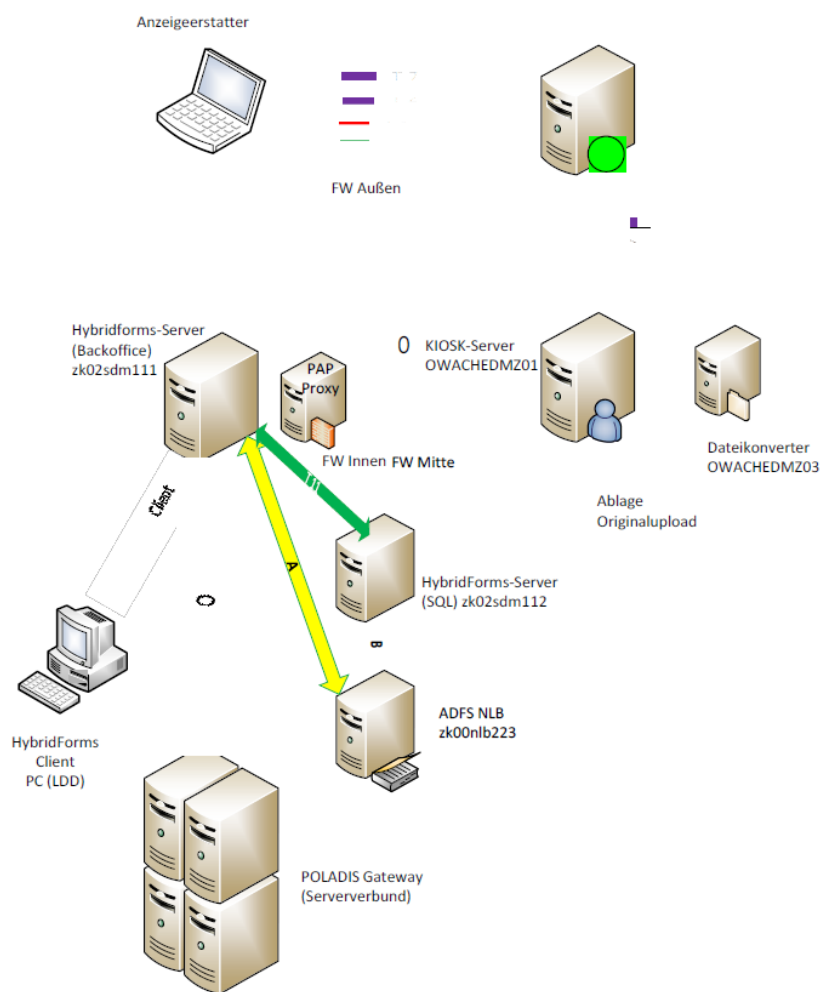
Der „HybridFormsServer“ stellt alle Services (CatalogImporter, ADFS-Authentifizierung, Transportservice) zur Verfügung, die im Backoffice zur weiteren Verarbeitung der Daten notwendig sind. Der CatalogImporter holt aus dem VBS (POLADIS)-Gateway die erforderlichen Kataloge. Ein zweiter Service prüft mittels ADFS die Berechtigungen von Nutzern und Zugriffen. Ein weiterer Service importiert alle 30 Sekunden die im Filesystem abgelegten Daten und exportiert diese - entpackt und entschlüsselt - in die Datenbank des HybridForms-Server SQL zur weiteren Bearbeitung durch die „Onlinewache“ (Backoffice).

Zur Bearbeitung der Anzeigen verbinden sich die Endgeräte des LDD/ Onlinewache über einen HybridForms-Client mit dem Backoffice. Der fertig geprüfte Vorgang wird nach der zuständigen Dienststelle in das VBS POLADIS (T12) transferiert. Von dort kommt in das Backoffice (T13) die Vorgangsnummer aus dem VBS POLADIS zurück.

(O) stellt die Bereitstellung der Katalogdaten aus dem VBS POLADIS für den HybridForms-Server dar. Über diesen wird auch der KIOSK-Server mit den Katalogdaten befüllt.

Nach Abschluss der Bearbeitung erfolgt durch einen Service, den der „HybridFormsServer“ zur Verfügung stellt, eine Zuteilung an die zuständige Dienststelle.

Ab diesem Zeitpunkt erfolgt die weitere Bearbeitung wie bisher im Vorgangsbearbeitungssystem.



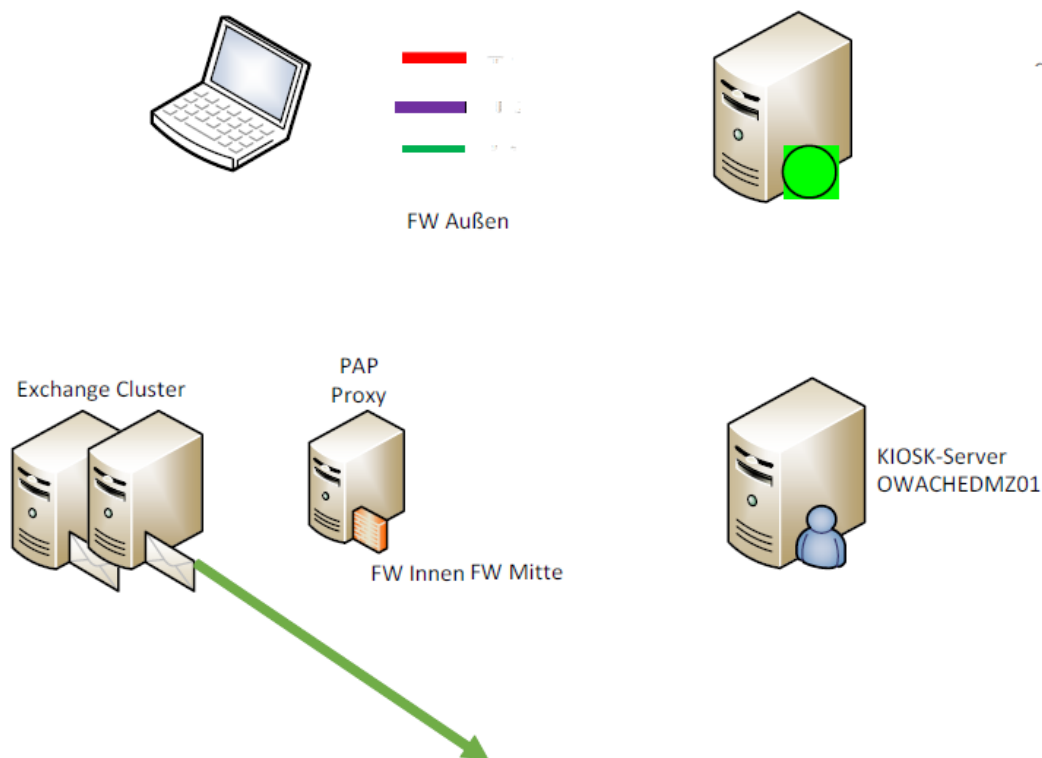
Modul Lob und Beschwerde

Nachfolgend wird in einem Netzplan die Infrastruktur dargestellt. Der Prozess lässt sich technisch wie folgt beschreiben:

Der Bürger ruft die Landing Page der Onlinewache auf und wählt das Modul „Lob und Beschwerde“ aus. Durch die FW außen (T1) wird der Service24.rlp.de erreicht. Dieser stellt auf dem Rechner des Bürgers (T2) das Formular zur Verfügung. Beim Absenden des Formulars erreicht (T3) es den Service24.rlp.de, wird dort in eine PDF-Datei umgewandelt und an den KIOSK-Server (T4) weitergeleitet.

Der Server Service24.rlp.de wird gemeinsam von den Polizeien des Saarlandes und Rheinland-Pfalz genutzt und ist in eine Internetstruktur implementiert, die der Dienstleister LDI auch anderen Behörden zu Verfügung stellt.

Der KIOSK-Server generiert eine E-Mail mit der empfangenen PDF-Datei als Anhang und sendet diese (T5) über SMTP (Exchange-Cluster) unmittelbar an die vom Ersteller ausgewählte Dienststelle.



Protokollierung

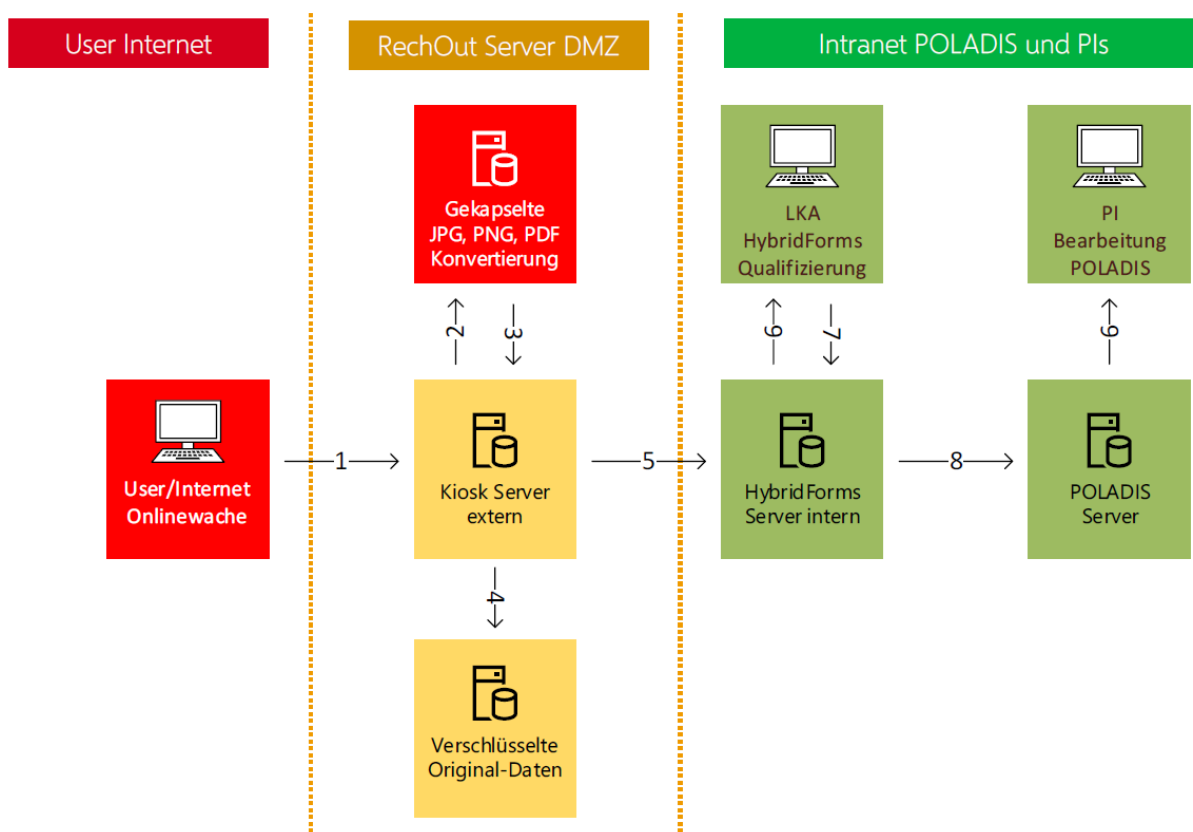
Für das ganze Verfahren sind unterschiedliche Protokollmechanismen implementiert worden. Durch die automatisierte Protokollierung der Aktionen wird gewährleistet, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in die Datei Onlinewache eingegeben, verändert oder entfernt worden sind.

- Das Empfangen eines Vorganges wird protokolliert
- Der ändernde Zugriff im Backoffice wird protokolliert
 - im Einzelnen sind dies: eine Ereignisnummer (lesbare Version), Ereignisnummer (GUID), Übertragungsdatum und -zeit, IP-Adresse, Verfahrensart, Übergabe-Datum und -Zeit vom Backoffice an POLADIS, Übergabeziel dienststelle, IP-Adressanzeige, Backoffice Bearbeitungsdauer
- Die Übermittlung von Backoffice zu POLADIS wird protokolliert

- hier greift anschließend die Protokollierung von POLADIS

Die Protokolldaten hierzu werden nach 12 Monaten automatisiert gelöscht. Sämtliche personenbezogene Daten des Anzeigerstatters werden nach der Übertragung an das VBS POLADIS aus dem Backoffice nach 7 Tagen gelöscht.

Die folgende Grafik zeigt noch einmal die Aufteilung der Systeme und Module in das Frontend, die Datenverarbeitung/den Kiosk Server sowie das Backend.



Overflow Protection

Formulare werden erst dann zur weiteren Prüfung und Bearbeitung übernommen, wenn diese Ticket-Prüfung in Ordnung war. Zusätzlich zu allen technischen Sicherungsmaßnahmen im Bereich Netzwerk, Firewalls, Proxy und Sicherheitssystemen des Betreibers LDI, gibt es im Bereich der Ticketprüfung zwei Sperrmechanismen mit zwei Grenzwerten:

- *Begrenzung der Ticket-Submissions von einer einzelnen IP-Adresse:*
Wird der Grenzwert überschritten, kommt es zu einer vorübergehenden Sperre dieser IP-Adresse. So werden Attacken von einzelnen Adressen wirkungsvoll extrem verlangsamt und abgewehrt.
- *Begrenzung der Ticket-Submissions gesamt:*

Wird die Gesamtgrenze überschritten, kommt es zu einer Abschaltung der ganzen Onlinewache und zu einer umgehenden Information des Administrators. Es ist von einem großflächigen Angriff auszugehen.

4 Systemumgebung

Technische Beschreibung des Online-Dienstes, insb.

- › Vorgesehene Art der Datenübermittlung (Fachverfahrensanbindung, Postkorblösung, etc.) und genutzte Datenaustauschstandards

Schnittstelle Vorgangsbearbeitungssystem

Die bestehenden Onlinewachen der Bundesländer Rheinland-Pfalz und Saarland nutzen derzeit eine Schnittstelle auf XML-Basis zum Vorgangsbearbeitungssystem POLADIS. Dabei kommen verfahrensspezifische XSLT-Transformationen zum Einsatz, um aus den internen Formaten der Felder der Onlinewache-Formulare die Ziel- Datenstruktur des Vorgangsbearbeitungssystems zu erstellen.

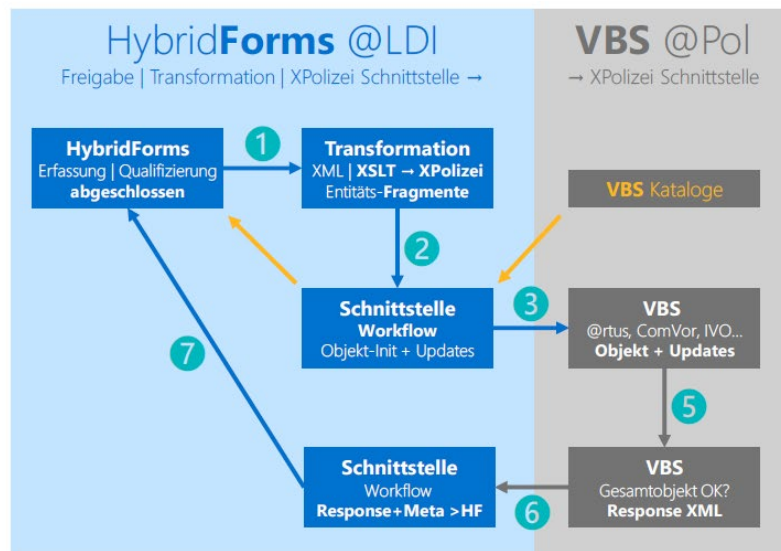
Um die Interoperabilität zu gewährleisten, müssen die Schnittstellen (z. B. zum VBS) auf Basis offener Standards realisiert werden, die Datenübermittlung über einen sicheren Transportweg stattfinden und bundesweit einheitlich umgesetzt werden. Auf FIT-Connect oder OSCI/XTA wird verzichtet, stattdessen wird eine möglichst automatische Übertragung der Vorgänge auf Basis des zentralen Datenübermittlungsstandard xPolizei Version 2.1.1 (<https://www.xoev.de/die-standards/uebersicht-aller-xoev-standards/xpolizei-11268>) in die VBS der Länder angestrebt.

Bei XPolizei handelt es sich um ein einheitliches fachliches Informationsmodell Polizei (IMP) und technisches Austauschformat (XSIT) der deutschen Polizei. Ziel von XPolizei ist der Aufbau eines einheitlichen Repositorys für polizeilich relevante Kerndatenobjekte. Darüber hinaus wird mit XPolizei die Anbindung an weitere IT-Standardformate zur Sicherung der externen Interoperabilität mit den Informationssystemen der öffentlichen Verwaltung verfolgt. Der Verwendung dieses Standards erfüllt die Anforderungen aus dem OZG. Da aber aktuell nicht alle Vorgangsbearbeitungssysteme (Übersicht Polizei IT-Systeme und VBS: <https://de.wikipedia.org/wiki/Polizei-ITAnwendungen>) diesen Standard voll unterstützen, wird es vorübergehend auch Unterstützungen weiterhin bzw. neu für VBS's wie z. B. POLADIS, ComVor sowie IVO geben.

Austausch-Bereiche

Aktuell sind zwei Bereiche für die Übermittlung von Daten zu betrachten:

- Anlassbezogen die Übergabe von Vorgängen aus der (qualifizierten) Onlinewache an das VBS: Schreibend oder als Auflage von HybridForms
- Regelmäßig der Abgleich von Katalogen/Nachschlagelisten aus dem VBS: Lesend von HybridForms (oder manueller Upload nach HybridForms)



Variante Auflage/Abruf-Verfahren

Alternativ zum Verfahren, wenn HybridForms im Workflow in Echtzeit abgeschlossene Vorgänge aus der Qualifizierung an das VBS übermittelt, wird aktuell an einer zweiten Variante gearbeitet: HybridForms kann an der Schnittstelle Daten im Format XPolizei zu Vorgängen für das Ziel-VBS auf Abruf durch das VBS bereitstellen.

- > Anbindungsmöglichkeiten an den Online-Dienst für das AL (Schnittstellen, verwendete Fachstandards)
siehe oben
- > Erforderliche Basisdienste bei AL:
HybridForms Backoffice (wird mit der Anwendung mitgeliefert)
- > Sonstige technische Voraussetzungen, die für das AL relevant sind (ggf. Verweis auf Mindestanforderungen an „EfA“-Serviceleistungen)
Anschluss ans Landespolizeinetz

5 Leistungsabgrenzung

Teilen Sie mit was ggf. nicht enthalten ist:

Der Online-Dienst bietet keine Notrufannahme an. Notfälle werden nur über die Telefonnummer 110 entgegengenommen.

Der Online-Dienst beinhaltet keinerlei Vorgangsbearbeitung im Sinne eines Fachverfahrens oder Kommunikationskanäle mit bzw. in die staatsanwaltschaftliche Sachbearbeitung. Die „Zuständigkeit“ des Online-Dienstes endet mit der Übergabe eines Sachverhalts in das entsprechende Vorgangsbearbeitungssystem (VBS) des Bundeslandes, in dem die Anzeige erstattet/der Hinweis gegeben wird.

6 Serviceversprechen

(falls zutreffend) Abweichend von den in den SaaS-Einstellungs-AGB unter Ziffer 3.3.2 festgehaltenen Service-, Reaktions- und Erledigungszeiten gelten folgende Serviceversprechen:

Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	
Servicezeit	Montag – Donnerstag 08:00 – 16:30 (werktags) Freitag 08:00 – 13:00 (werktags) außer an den jeweils gültigen gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz, sowie dem 24. Und 31. Dezember.
Wiederherstellungszeit	Für Hardwarekomponenten ist durch einen entsprechenden Wartungsvertrag eine Wiederherstellungszeit nach individueller Vereinbarung gewährleistet. Für die Softwarekomponenten gibt es je nach Fehlerklasse der Störung abweichende Wiederherstellungszeiten: <ul style="list-style-type: none"> > Bei Fehlerklasse 1 = 6 Stunden > Bei Fehlerklasse 2 = 8 Stunden > Bei Fehlerklasse 3 = 3 Arbeitstage
Reaktionszeit Meldezeit 1 (Während Servicezeiten gem. 4.1. Saas-EV)	30 Minuten für Hardwarekomponenten Für Softwarekomponenten: <ul style="list-style-type: none"> > Bei Fehlerklasse 1 = 3 Stunden > Bei Fehlerklasse 2 = 4 Stunden > Bei Fehlerklasse 3 = 4 Stunden
Reaktionszeit Meldezeit 2 (Außerhalb Geschäftszeiten)	120 Minuten für Hardwarekomponenten Für Softwarekomponenten: <ul style="list-style-type: none"> > Bei Fehlerklasse 1 = 3 Stunden > Bei Fehlerklasse 2 = 4 Stunden > Bei Fehlerklasse 3 = 4 Stunden
Zwischenmeldung	150 Minuten während der Servicezeiten
Eingangsmeldung	Ja, durch Service Help Desk
Abschlussmeldung	Ja, unmittelbar nach Störungsbehebung

Montags – Donnerstags (an Werktagen):



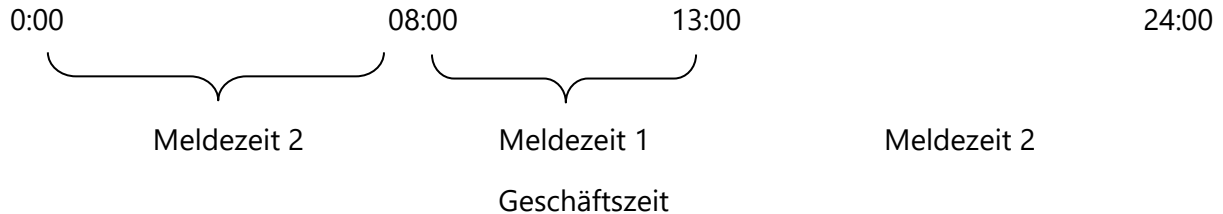
Meldezeit 2

Meldezeit 1

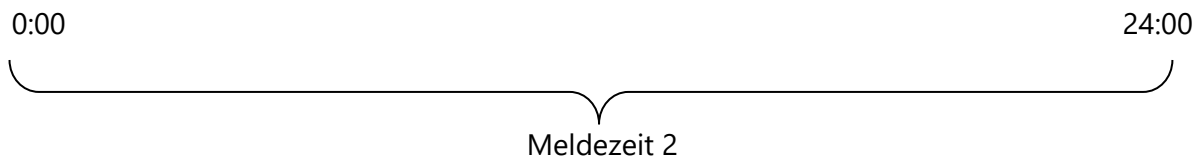
Meldezeit 2

Geschäftszeit

Freitags (an Werktagen):



An Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz sowie dem 24. und 31. Dezember:



7 Abweichende Haftungsregelung

(falls zutreffend) Abweichend von Ziffer 7 SaaS-Einstellungs-AGB gilt folgende Haftungsbeschränkung:

[Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)

8 Abweichende Kündigungsregelung

(falls zutreffend) Abweichend von Ziffer 10.1 SaaS-Einstellungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist Monat(e) zum Ablauf eines (z.B. Kalendermonats/Kalendervierteljahres/Kalenderjahres)

[Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)

9 Sonstige Vereinbarungen

(falls zutreffend) Abweichend von SaaS-Einstellungs-AGB

[Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.](#)