

INFOnline Service Level Agreement (SLA)

Version: 1.0 | 01.10.2021

INFOnline GmbH
Rathausgasse 1
12529 Schönefeld

www.INFOnline.de
info@INFOnline.de

Inhalt

1	Präambel	3
2	Definitionen.....	3
3	Digital Audience Measurement: Standardleistungen.....	5
3.1	INFOnline Measurement.....	5
3.2	INFOnline Kunden Center.....	6
3.3	INFOnline IDAS	7
3.4	INFOnline SZM-Checker.....	8
3.5	INFOnline myAudit.....	9
3.6	INFOnline technischer und administrativer Support / Helpdesk.....	10
3.7	Mitglieder der IVW e.V., agof e.V.: Übermittlung Daten für die weitere Verarbeitung.	11
4	Digital Audience Measurement: Zusatzleistungen (gesonderte Beauftragung)	12
4.1	Hosting Serviceplattform für INFOnline Measurement.....	12

1 Präambel

Die im Rahmen der Vertragsverhältnisse zwischen dem Auftraggeber und INFOOnline erbrachten Leistungen erfordern eine transparente Definition dieser Leistungen. Im Folgenden werden die Leistungen hinsichtlich ihrer Verfügbarkeit, Bereitstellungszeit und der Bearbeitungszeit im Falle einer Störung definiert.

Als Werktage gelten in diesem Dokument alle Kalendertage, die nicht Sams-, Sonn- oder gesetzliche Feiertage in NRW sind. Darüber hinaus gelten bei der INFOOnline der 24. Dezember, Silvester sowie der Rosenmontag ebenfalls als Feiertage.

Rechte und Pflichten, die nicht in den einzelnen Services beschrieben werden, werden im Rahmenvertrag sowie in den zum Rahmenvertrag genommenen Anlagen definiert.

INFOOnline ist bemüht, durch eine möglichst weitgehende Nutzung redundanter Systeme und qualitativ hochwertiger Komponenten ein Ausfallrisiko der vertraglich festgelegten Leistungen zu minimieren. Dazu gehört der Ausbau der Serverkapazitäten, Netzanbindungen und anderer relevanter Ressourcen, soweit dies technisch erforderlich ist.

Folgende Zeiträume und Umstände sind von der Berechnung der Betriebszeit / Verfügbarkeiten ausgeschlossen:

- regelmäßig planmäßige Wartung des Dienstes;
- alle nicht von INFOOnline verursachten Probleme, die aus (a) Computer- oder Netzwerk-Hardware, (b) anderer Ausrüstung oder Software unter der Kontrolle des Auftraggebers, (c) dem Internet oder (d) anderen Problemen mit der elektronischen Kommunikation resultieren;
- Aussetzung oder Beendigung des Dienstes bzw. Leistung durch INFOOnline in Übereinstimmung mit dem Rahmenvertrag und / oder den dazugehörigen Anlagen;
- Software, die vom Auftraggeber unautorisierten Änderungen unterzogen wurde;
- fahrlässiger oder absichtlicher Missbrauch des Dienstes durch den Auftraggeber; oder
- "Beta"-Produkte oder Produkte begrenzter Verfügbarkeit, Merkmale und Funktionen, die von INFOOnline als solche gekennzeichnet sind.

2 Definitionen

Im Folgenden gelten die folgenden Definitionen:

- **Bearbeitungszeit** | Mittlere Zeit, die zwischen der Aufnahme einer Anfrage bei der INFOOnline und deren erfolgreichem Abschluss liegt.
- **Bereitstellungszeit** | Der Service wird dem Servicenehmer innerhalb dieses Zeitraums zur Verfügung gestellt.
- **Servicenehmer** | Der Servicenehmer ist der Leistungsempfänger des Services.
- **Servicezeit** | Beschreibt den Zeitraum, innerhalb derer eine Störung bearbeitet wird.

- **Störungsklasse & Reaktionszeit** | Störungen im System der INFOnline werden in folgende Klassen eingeteilt:

Klasse 1	Klasse 2	Klasse 3
Dringlichkeit: höchste – Notfall	Dringlichkeit: hoch	Dringlichkeit: niedrig
Reaktionszeit 24/7: 15 Min	Reaktionszeit 24/7: 60 Min	Reaktionszeit 24/7: --
Reaktionszeit Bürozeiten: 10 Min	Reaktionszeit zu Bürozeiten: i.d.R. 30 Min	Reaktionszeit Bürozeiten: i.d.R. 120 Min

Aus der Störungsklasse ergeben sich die Priorität der Störung und damit die Reaktionszeit. Die Bearbeitung einer Störung beginnt innerhalb der angegebenen Zeit nach Erkennung bzw. Meldung der Störung.

- **Übergabepunkt** | Beschreibung des Ortes bzw. der Schnittstelle, wie Daten oder Servicebestandteile dem Servicenehmer übergeben werden.

- **Verfügbarkeit** |

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = \frac{100 * (\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit})}{\text{vereinbarte Servicezeit}}$$

Die vereinbarte Servicezeit enthält nicht Zeitfenster für geplante Systemwartungen.

- **Wartungszeitfenster** | Zeitfenster, in dem die INFOnline Wartungsarbeiten an den Systemen durchführen kann. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit in diesen Wartungszeitfenstern sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit. Sicherheitskritische Systemupdates können jederzeit ohne Vorankündigung auf betroffenen Systemen eingespielt werden.
- **Wiederherstellungszeit** | Mittlere Zeit zur Durchführung einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebes nach Erkennen bzw. Meldung der Störung.

3 Digital Audience Measurement: Standardleistungen

3.1 INFOnline Measurement

Beschreibung	<p>Mit INFOnline Measurement sind alle Komponenten der technischen Messung zusammengefasst, die für die Datenerhebung im Rahmen der Nutzungsmessung beim benannten Digital-Angebot des Auftraggebers erforderlich sind.</p> <p>Es ist Aufgabe des Auftraggebers, z. B. durch eine CMP die Messung durch die INFOnline zu aktivieren oder nicht.</p>
Bereitstellungszeit	24/7
Verfügbarkeit	99% im Jahresmittel
Servicezeit	24/7
Störungsklasse & Reaktionszeit	<p>Klasse 2</p> <p>Das Messsystem INFOnline Measurement ist in ein 24/7-Monitoring eingebunden: Das bedeutet, dass Störungen jederzeit in der Messkette erkannt werden und in der Regel innerhalb von wenigen Minuten mit der Störungsbehebung begonnen wird. Grundsätzlich wird eine Störung nach maximal 30 Minuten im Monitoring angezeigt. INFOnline ist bemüht, alle möglichen Störungsszenarien im Vorfeld zu beachten und in das Monitoring einzubinden.</p>
Wiederherstellungszeit	4 Stunden
Wartungszeitfenster	<p>Mo + Mi, 10:00-14:00 Uhr</p> <p>INFOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Auftraggeber angemessen ist.</p>
Übergabepunkt	E-Mail
Servicenehmer	Auftraggeber
Mitwirkungspflicht des Servicenehmers bzw. Auftraggebers	<p>Der Auftraggeber ist für die Implementierung von INFOnline Measurement in das Digital-Angebot und für die rechtskonforme Verarbeitung der hier relevanten Daten verantwortlich.</p> <p>Zählungen, die aufgrund einer fehlerhaften Implementierung technisch nicht erfasst werden, bleiben unberücksichtigt. Eine nachträgliche Korrektur der Messergebnisse ist ausgeschlossen.</p>

3.2 iNFOnline Kunden Center

Beschreibung	<p>Im Webfrontend iNFOnline Kunden Center kann der Auftraggeber zentral die Stammdaten seines Kundenaccounts und Digital-Angebots verwalten, die Messung seines Digital-Angebots administrieren sowie die Passwörter seiner iNFOnline Zugänge ändern, Meldungen erhalten und Bestellungen vornehmen. Ein integrierter Hilfebereich unterstützt den Auftraggeber mit Informationen zu Funktion und Handhabung der einzelnen Module (Standardmodule: Angebots- und Kundenprofil, Angebotsstatus, Mailbox, Localliste, Code-Management, Tag-Generator, Einstellungen).</p> <p>Für die Nutzung des iNFOnline Kunden Center erhält der Auftraggeber von iNFOnline regulär 1 Generallogin für seinen Kundenaccount sowie 1 Login für das gemeldete Digital-Angebot.</p>
Bereitstellungszeit	24/7
Verfügbarkeit	98% im Jahresmittel
Servicezeit	24/7
Störungsklasse & Reaktionszeit	Klasse 2
Wiederherstellungszeit	1 Tag
Wartungszeitfenster	<p>Mo + Mi, 10:00-14:00 Uhr</p> <p>iNFOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Auftraggeber angemessen ist.</p>
Übergabepunkt	https://kundencenter.infonline.de/
Servicenehmer	Auftraggeber
Mitwirkungspflicht des Servicenehmers bzw. Auftraggebers	Soweit der Auftraggeber Daten von iNFOnline erhält, ist er allein für die Datensicherung verantwortlich.

3.3 INFOnline IDAS

<p>Beschreibung</p>	<p>Im Webfrontend INFOnline IDAS (INFOnline data analysing system) werden dem Auftraggeber die Messdaten – abhängig von eingesetzter Messmethode und Device – near realtime mit folgenden Datenkategorien und marktüblichen Kennzahlen für sein Digital-Angebot angezeigt:</p> <p>Basis-Daten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • für Desktop, MEW, CTV: Page Impressions, Codes • für Apps (Android / iOS): Page Impressions, Codes, Events <p>Erweiterte Daten: aus zustimmungspflichtiger Datenerhebung (Consent des Nutzers (= Besucher des Digital-Angebots) erforderlich):</p> <ul style="list-style-type: none"> • für Desktop, MEW, CTV: Page Impressions, Codes, Clients, Visits, URLs, Useragents, Usetime • für Apps (Android / iOS): Page Impressions, Codes, Clients, Visits, Events, Usetime <p>Die Daten sind in unterschiedlichen Aggregationsstufen aufbereitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stunden: Page Impressions (PIs), Visits, Clients, Events, Codes • Tag: Page Impressions (PIs), Visits, Clients, Events, Codes • Ab dem Vorvortag*: Useragents, URLs, Usetime • Monat: Alle, je nach Device <p>* Eine kleinere Aggregationsstufe bestimmter Daten ist aus methodischen Gründen nicht möglich wie z.B. Offline-Nutzung von Apps</p>
<p>Bereitstellungszeit</p>	<p>24/7</p>
<p>Verfügbarkeit</p>	<p>99% im Jahresmittel</p>
<p>Servicezeit</p>	<p>24/7</p>
<p>Störungsklasse & Reaktionszeit</p>	<p>Klasse 2</p>
<p>Wiederherstellungszeit</p>	<p>1 Tag</p>
<p>Wartungszeitfenster</p>	<p>Mo + Mi, 10:00-14:00 Uhr</p> <p>INFOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Auftraggeber angemessen ist.</p>
<p>Übergabepunkt</p>	<p>https://idas.infonline.de/</p>
<p>Servicenehmer</p>	<p>Auftraggeber</p>

Mitwirkungspflicht des Servicenehmers bzw. Auftraggebers	Soweit der Auftraggeber Daten von INFOnline erhält, ist er allein für die Datensicherung verantwortlich.
--	--

3.4 INFOnline SZM-Checker

Beschreibung	<p>Der INFOnline SZM-Checker liefert dem Auftraggeber ein Echtzeit-Protokoll der für sein Digital-Angebot (Web, MEW, App) im Messsystem eintreffenden Requests aus der 3rd-Party Messung im INFOnline Measurement.</p> <p>Eine Anleitung zur Handhabung des Tools ist auf der INFOnline Website abrufbar.</p>
Bereitstellungszeit	24/7
Verfügbarkeit	98% im Jahresmittel
Servicezeit	24/7
Störungsklasse & Reaktionszeit	Klasse 2
Wiederherstellungszeit	1 Tag
Wartungszeitfenster	<p>Mo + Mi, 10:00-14:00 Uhr</p> <p>INFOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Auftraggeber angemessen ist.</p>
Übergabepunkt	<p>http://szm-checker.ioam.de/</p> <p>bzw.</p> <p>INFOnline SZM Checker App (im Store für Betriebssysteme iOS + Android)</p>
Servicenehmer	Auftraggeber
Mitwirkungspflicht des Servicenehmers bzw. Auftraggebers	

3.5 INFOnline myAudit

Beschreibung	<p>Das INFOnline myAudit liefert dem Auftraggeber ein Echtzeit-Protokoll der für sein Digital-Angebot (Web, MEW, App) im Messsystem eintreffenden Requests aus der 1st-Party Messung im INFOnline Measurement.</p> <p>Eine Anleitung zur Handhabung des Tools ist auf der INFOnline Website abrufbar.</p>
Bereitstellungszeit	24/7
Verfügbarkeit	98% im Jahresmittel
Servicezeit	24/7
Störungsklasse & Reaktionszeit	Klasse 2
Wiederherstellungszeit	1 Tag
Wartungszeitfenster	<p>Mo + Mi, 10:00-14:00 Uhr</p> <p>INFOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Auftraggeber angemessen ist.</p>
Übergabepunkt	https://myaudit.infonline.de/
Servicenehmer	Auftraggeber
Mitwirkungspflicht des Servicenehmers bzw. Auftraggebers	

3.6 INFOnline technischer und administrativer Support / Helpdesk

Beschreibung	<p>INFOnline stellt dem Auftraggeber aktuelle technische Dokumentationen und Anleitungen (in Form von Integration Guides, Manuals oder auch Tutorials) für die Nutzung der INFOnline Leistungen online – u.a. auf der INFOnline Website – bereit.</p> <p>Als weitere Supportleistung kann der Auftraggeber den technischen und administrativen Support zu den üblichen Bürozeiten in Anspruch nehmen. Dazu sind die Mitarbeiter der Abteilung Customer Service unter der zentralen Rufnummer 0228 / 410 29 77 oder per E-Mail unter service@infonline.de erreichbar. Aktuelle Kontaktdaten sind auf der INFOnline Website gelistet.</p>
Bereitstellungszeit	werktags (NRW, ausgenommen: Rosenmontag, Heiligabend, Silvester) Mo.-Do., 9:00-17:30 Uhr; Fr., 9:00-16:00 Uhr
Verfügbarkeit	99% im Jahresmittel
Servicezeit	werktags (NRW, ausgenommen: Rosenmontag, Heiligabend, Silvester) Mo.-Do., 9:00-17:30 Uhr; Fr., 9:00-16:00 Uhr
Störungsklasse	Zuordnung erfolgt, wenn erforderlich, über den Support
Reaktionszeit	<p>Erstreaktion in der Regel innerhalb von 4 Stunden</p> <p>In der Regel werden technische Störungen am gleichen Arbeitstag erfolgreich bearbeitet. Wenn dies nicht möglich ist, erhält der Auftraggeber eine Zwischennachricht.</p>
Bearbeitungszeit	schnellstmöglich, richtet sich nach der Art der Anfrage
Wartungszeitfenster	außerhalb der Bereitstellungszeit
Übergabepunkt	E-Mail, Telefon
Servicenehmer	Auftraggeber
Mitwirkungspflicht des Servicenehmers bzw. Auftraggebers	

3.7 Mitglieder der IVW e.V., agof e.V.: Übermittlung Daten für die weitere Verarbeitung

Beschreibung	Die Messwerte der einzelnen Digital-Angebote, die an der IVW-Ausweisung bzw. an der agof-Studie teilnehmen, werden abhängig vom Auftrag regelmäßig an die IVW bzw. agof übermittelt. Die weitere Verarbeitung der Daten erfolgt in ausschließlicher Verantwortung des Übermittlungsempfängers.
Bereitstellungszeit	gemäß Spezifikation der jeweiligen Organisation
Verfügbarkeit	99% im Jahresmittel
Servicezeit	24/7
Störungsklasse & Reaktionszeit	Klasse 2
Wiederherstellungszeit	1 Tag
Wartungszeitfenster	Mo + Mi, 10:00-14:00 Uhr iNFOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Auftraggeber angemessen ist.
Übergabepunkt	an IVW bzw. agof: Online-Schnittstelle, verschlüsselte Übertragung
Servicenehmer	Auftraggeber
Mitwirkungspflicht des Servicenehmers bzw. Auftraggebers	<ul style="list-style-type: none"> • gesonderte Anmeldung des Digital-Angebots bei der IVW e.V. (https://ivw.de/) erforderlich • gesonderte Anmeldung des Digital-Angebots (über einen Vermarkter) bei der agof e.V. (https://www.agof.de/) erforderlich

4 Digital Audience Measurement: Zusatzleistungen (gesonderte Beauftragung)

4.1 Hosting Serviceplattform für INFOnline Measurement

Beschreibung	INFOnline übernimmt das Hosting der Serviceplattform im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers.
Bereitstellungszeit	24/7
Verfügbarkeit	99% im Jahresmittel
Servicezeit	24/7
Störungsklasse & Reaktionszeit	Klasse 2
Wiederherstellungszeit	4 Stunden
Wartungszeitfenster	Mo + Mi, 10:00-14:00 Uhr INFOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Auftraggeber angemessen ist.
Übergabepunkt	E-Mail
Servicenehmer	Auftraggeber
Mitwirkungspflichten des Servicenehmers bzw. Auftraggebers	Beauftragung der Zusatzleistung im INFOnline Bestell Center