

INFOnline Service Level Agreement (SLA) INFOnline Measurement

INFOnline GmbH
Brühler Straße 9
53119 Bonn

Tel.: +49 (0) 228 / 410 29 - 0
Fax: +49 (0) 228 / 410 29 - 66

www.INFOnline.de
info@INFOnline.de

Inhalt

1.	Leistungsumfang	3
2.	Verfügbarkeit	3
3.	Reaktionszeiten	4
4.	Datensicherung.....	5
5.	Bestand Hauptvertrag.....	5

1. Leistungsumfang

Im Folgenden wird der Rahmenvertrag über die Nutzungsmessung von Digital-Angeboten mit INFOnline Measurement durch folgendes SLA (Service Level Agreement) ergänzt.

Zum Leistungsumfang der INFOnline GmbH gehören im Rahmen der Basismessung mit INFOnline Measurement die Ermittlung der Leistungswerte des Digital-Angebots des Auftraggebers für eigene Zwecke und, sofern gewünscht, die Weiterleitung dieser Daten zur weiteren Verarbeitung an das zuständige IFABC oder einer vergleichbaren Organisation, bspw. im Falle einer Mitgliedschaft des Auftraggebers bei IVW e.V., agof e.V., AGF Videoforschung GmbH oder Arbeitsgemeinschaft Media-Analyse e.V. (agma).

2. Verfügbarkeit

Redundante Systeme

INFOnline 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.

Verfügbarkeit der Basisdatenerhebung (Page Impressions und Visits)

Die Basisdatenerhebung mit INFOnline Measurement hat eine Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel.

Verfügbarkeit der Tools zur Anzeige der Messdaten

Das Anzeigetool zur Anzeige der Messdaten aus INFOnline Measurement anonymous und / oder aus INFOnline Measurement pseudonymous hat eine Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel.

Verfügbarkeit der Tools zur Datenverwaltung im Kunden Center

Die Tools zur Verwaltung der Kunden- und Angebotsstammdaten im INFOnline Measurement haben eine Verfügbarkeit von 98 % im Jahresmittel.

Die Tools zur Konfiguration der Messung (Codezuordnung, Locallisten) mit INFOnline Measurement anonymous und / oder mit INFOnline Measurement pseudonymous haben eine Verfügbarkeit von 98 % im Jahresmittel.

Ausnahmen der Verfügbarkeit

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

- regelmäßig planmäßige Wartung des Dienstes.
- alle nicht von INFOnline verursachten Probleme, die aus (a) Computer- oder Netzwerk-Hardware, (b) anderer Ausrüstung oder Software unter der Kontrolle des Auftraggeber, (c) dem Internet oder (d) anderen Problemen mit der elektronischen Kommunikation resultieren;

- Aussetzung oder Beendigung des Dienstes durch INFOOnline in Übereinstimmung mit dem Vertrag und/oder dem zugehörigen Vertrag;
- 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.

Geplante Wartungsfenster

INFOOnline führt regelmäßige Wartungsarbeiten durch, um einen robusten, sicheren und skalierbaren Service für den Auftraggeber zu gewährleisten. INFOOnline behält sich daher das Recht vor, planmäßige Wartungsarbeiten typischerweise während Zeiten und Stunden außerhalb der Stoßzeiten durchzuführen:

Wartungszeiträume sind zurzeit montags und mittwochs von 10:00-14:00 Uhr vorgesehen. INFOOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Auftraggeber bzw. Kunden angemessen ist.

3. Reaktionszeiten

Monitoring

Das Messsystem INFOOnline 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 und innerhalb der regulären Arbeitszeit (werktags, Montag – Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr) unverzüglich mit der Störungsbeseitigung begonnen. Außerhalb der regulären Arbeitszeit wird eine Eskalationsprozedur an einen diensthabenden Supportmitarbeiter angestoßen.

INFOOnline ist bemüht, alle möglichen Störungsszenarien im Vorfeld zu beachten und in das Monitoring einzubinden. Für Störungen, welche nicht durch einen Monitoringprozess eskaliert werden, gelten die oben genannten Zeiten nicht.

INFOOnline übernimmt keine Verantwortung für die Verfügbarkeit von Diensten Dritter. Dies gilt insbesondere für die Verfügbarkeiten von Internetrouten, SMS- und Telefon-Diensten.

Support / Helpdesk

Zur Unterstützung der Auftraggeber steht ein Customer Service -Team zur Verfügung, das während der Bürozeiten (werktags, Montag – Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr) per Telefon und E-Mail zu erreichen ist. Die aktuellen Kontaktdaten sind auf der Website gelistet.

Die Erstreaktionszeit beträgt vier Stunden. Bei Supportanfragen, die bis 13:00 eines Werktages eingehen, wird noch am selben Tag mit der Bearbeitung begonnen. In der Regel werden technische Störungen am gleichen Arbeitstag erfolgreich bearbeitet. Wenn dies nicht möglich ist, erhält der Auftraggeber eine Zwischennachricht.

Pflichten des Auftraggebers

Bei der Meldung eines Problems muss der Auftraggeber klare Schritt-für-Schritt-Anweisungen für die Reproduktion des Problems und geeignetes unterstützendes Material (z.B. Screenshots,

Bildschirmaufnahmen, Protokolle, Links) bereitstellen. Andernfalls kann es zu Verzögerungen bei der Problemanalyse und -lösung kommen.

4. Datensicherung

INFOnline übernimmt keine Datensicherungspflichten für den Auftraggeber. Soweit der Auftraggeber Daten von INFOnline erhält, ist er allein für die Datensicherung verantwortlich. INFOnline behält sich das Recht vor, Daten nach eigenem Ermessen und entsprechend den gesetzlichen Vorgaben zu löschen.

5. Bestand Hauptvertrag

Soweit in dieser Ergänzungsvereinbarung nichts anderes geregelt ist, bleiben die Regelungen des Rahmenvertrags über die Nutzungsmessung von Digital-Angeboten mit INFOnline Measurement unberührt.