

Ergänzung zum Vertrag über die standardisierte Messung der Nutzung von Online-Angeboten

(Online-Angebot ist der Überbegriff für stationäre Angebote, Apps und mobile enabled Websites (MEW))

Im Folgenden wird der Vertrag über die standardisierte Messung der Nutzung von Online-Angeboten durch folgendes SLA (Service Level Agreement) ergänzt:

1. Leistungsumfang

Zum Leistungsumfang der INFOOnline GmbH gehören die Ermittlung der Kenndaten des Online-Angebotes des Kunden für eigene Zwecke und, sofern gewünscht, die Weiterleitung dieser Daten zur weiteren Verarbeitung durch die IVW e.V und die AGOF e.V.

Redundante Systeme

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.

Eskalationsprozedur im Störfall

Das SZM-System 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 (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.

2. Verfügbarkeit

Für die Leistungen von INFOOnline gelten folgende Verfügbarkeiten:

Verfügbarkeit der Basisdatenerhebung (PageImpressions und Visits)

Die Basisdatenerhebung hat eine Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel.

Verfügbarkeit der Unique Client-Datenerhebung

Die Unique Client-Datenerhebung hat eine Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel.

Verfügbarkeit der Tools zur Anzeige der Messdaten

Das Anzeigetool hat eine Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel.

Verfügbarkeit der Tools zur Datenverwaltung im Kunden Center:

Die Tools zur Datenverwaltung (Codezuordnung, Angebotsstammdaten und Locallisten) haben eine Verfügbarkeit von 98 % im Jahresmittel.

Bei der Berechnung der Verfügbarkeiten werden die Zeiträume ausgenommen, die für die Wartung reserviert sind. Wartungszeiträume sind zurzeit freitags von 10:00-14:00 Uhr vorgesehen. INFOOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Kunden angemessen ist.

3.Support / Helpdesk

Zur Unterstützung der Kunden steht ein Support-Team zur Verfügung, das während der Bürozeiten (Montag – Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr) per Telefon und E-Mail zu erreichen ist. Die aktuellen Kontaktdaten sind im Internet unter Technik und Support hinterlegt.

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 Kunde eine Zwischennachricht.

4. Datensicherung

INFOOnline übernimmt keine Datensicherungspflichten für den Kunden. Soweit der Kunde Daten von INFOOnline erhält, ist er allein für die Datensicherung verantwortlich. INFOOnline 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 Vertrages über die standardisierte Messung der Nutzung von Digitalen-Angeboten unberührt.