



SELLIGENT MARKETING CLOUD SELLIGENT STANDARD SUPPORT & SERVICE LEVEL

(22-06-2018)

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Standard Support- und Serviceleistungen für die Selligent Abonnement-Services und Support-Services, es sei denn die Spezifische Vereinbarung für Abonnement-Services sieht anderes vor.

- Abschnitt 1 beschreibt die Serviceleistungen der Abonnement-Services.
- Abschnitt 2 beschreibt die Serviceleistungen, Verfügbarkeit und Kanäle des Selligent Support-Teams.
- Abschnitt 3 beschreibt die Voraussetzungen für Tests auf Schadenanfälligkeit bzw. für Sicherheitsprüfungen (Prüfungen/PEN-Tests).

Definitionen

- **Bürozeiten** bedeutet 9:00 bis 17:00 Uhr MEZ, ausschließlich Wochenenden und offiziellen lokalen Feiertagen.
- **Plattformreaktionszeit** ist die Zeit zwischen dem Senden eines http(s)-Requests an den Plattform-Front-End-Server und dem Empfang des ersten Antwort-Byte. Als Referenz dient eine repräsentative Webpage, die die gleichen Komponenten wie andere Produktions-Webpages nutzt und während des Installations-Setups durch Selligent erstellt wird.
- **Zentrales Überwachungssystem** ist das von Selligent genutzte Equipment zur Bemessung und Berechnung der verschiedenen *Key Performance Indicators* („KPIs“), die die Gesamtqualität der Dienstleistungen beschreiben. Um die Objektivität der Statistiken zu gewährleisten, arbeitet Selligent's Zentrales Überwachungssystem mit einem redundanten Backup:
 - ✓ Das Zentrale Überwachungssystem überprüft die einzelnen Installationen auf Verfügbarkeit und Reaktionszeit. Diese Überprüfungen werden durch Selligent's Zentrales Überwachungssystem ausgelöst und sind deshalb unabhängig von der Betriebsumgebung.
 - ✓ Das Zentrale Überwachungssystem alarmiert das Selligent Support-Team im Falle einer beobachteten Störung.
- **Planmäßige Wartungsarbeiten** bezieht sich auf geplante Eingriffe auf der Plattform und der Services. **Hinweis:** Die Planmäßigen Wartungsarbeiten müssen nicht unbedingt zu einer Ausfallzeit der Plattform führen.
- **RPO (Recovery Point Objective)** beschreibt das zulässige Volumen an Datenverlusten, das in Zeit nach einer kritischen Störung gemessen wird.
- **RTO (Recovery Time Objective)** ist der Zeitabschnitt bzw. der Dienstleistungsgrad, innerhalb dessen ein Geschäftsprozess nach einer Unterbrechung wieder hergestellt werden muss.
- **Reaktionszeit** ist die Zeitspanne zwischen der Aktivierung (durch den Kunden) eines Support-Tickets und der ersten Antwort des Selligent Support-Teams. Die Reaktionszeit wird für jedes Support-Ticket separat berechnet.

Verpflichtungen des Kunden

Dem Kunden ist bekannt, dass:

- diese Dienstgütevereinbarung (SLA) ausschließlich in Zusammenhang mit de(m)(n) Kunden zur Verfügung gestellten Selligent Service(s) gültig ist, für die der Kunde ein bestehendes Abonnement hat. Selligent ist weder für die Konfiguration oder Korrektur von Fremdsoftware noch für Hardware bzw. Equipment und Kommunikation verantwortlich. Selligent ist nicht verpflichtet, Support-Services zu erbringen, wenn diese in Folge von (a) Modifizierung des betroffenen Services durch den Kunden oder durch einen Dritten, der nicht Selligent ist, ohne vorherige Zustimmung durch Selligent oder (b) Vertragsbruch angefordert werden.

- Selligent wird sich bemühen, für die Verfügbarkeit des Abonnement-Services wie unten beschrieben Sorge zu tragen, und innerhalb der im Vertrag festgelegten Zeitspanne eine alternative Möglichkeit oder eine Lösung für ein Problem zu finden.
- Selligent sich das Recht vorbehält, ihr Personal für einen Support-Einsatz beim Kunden auszuwählen, zuzuteilen und neu einzuteilen und die Dienstleistungen teilweise oder ganz an qualifizierte Subunternehmer zu vergeben. Personen, die Dienstleistungen im Namen von Selligent erbringen, steht es frei, ähnliche Dienstleistungen wie die im Vertrag beschriebenen auch Dritten anzubieten.

Ausnahmen

Diese Dienstgütevereinbarung (SLA) gilt nur für Produktionsplattformen; für Staging- und Testplattformen besteht kein SLA. Es gibt keine Dienstgütevereinbarung mit Lösungszeit in Bezug auf OEM-Produkte oder durch spezifische Vereinbarungen geregelte Module.

Die Dienstgütevereinbarung (SLA) ist nicht anwendbar, wenn Dienstleistungsgrade nicht eingehalten werden aufgrund von:

- Faktoren außerhalb des Einflussbereichs von Selligent, Höhere Gewalt;
- Störungen, die auf eine unangemessene Verbindung mit den Services zurückzuführen sind;
- Unsachgemäßer Nutzung der Plattform (d.h. nicht im Einklang mit der Dokumentation und / oder den Bedingungen dieser Vereinbarung);
- Denial-of-Service-Angriffen;
- Handlungen des Kunden, die ausdrücklich zu Ausfallzeiten führen sollen (bei Prüfungen im Einklang mit Abschnitt 4 unten);
- Jedwedem anderen Faktor, der in dieser Vereinbarung aufgelistet ist.

Eskalationsverfahren

Jedwede Angelegenheiten, die nicht mithilfe von Selligent's Standardverfahrens gelöst werden können, werden per E-Mail an den Selligent Support-Manager weitergeleitet.

Abschnitt 1: Abonnement-Services

Dienstleistungsgrade

In diesem Abschnitt werden die Leistungskennzahlen zur Berechnung der Qualität der Abonnement-Services beschrieben. Die einzelnen Kennzahlen werden für jede Installation separat berechnet.

Das Zentrale Überwachungssystem schickt periodisch 24 Stunden am Tag - 7 Tage die Woche - 365 Tage im Jahr Anfragen an eine repräsentative Webpage (erstellt zum Zeitpunkt der ersten Konfiguration) und speichert die Ergebnisse zur Berechnung der unten beschriebenen Kennzahlen, d.h. (i) Plattformverfügbarkeit und (ii) durchschnittliche Plattformreaktionszeit:

- **Plattformverfügbarkeit** ist der Prozentsatz der Zeit, in der die Plattform verfügbar ist, berechnet pro Kalendermonat, mit Ausnahme der für Wartungsarbeiten verwendeten Zeit.

$$Availability \% = \frac{T_{All} - T_{maintenance} - T_{Down}}{T_{All} - T_{maintenance}} * 100$$

Um zu überprüfen, ob der Service funktioniert und die Anwendung fehlerfrei läuft, überprüft das Zentrale Überwachungssystem den Abruf einer skriptierten Seite. Der Test schlägt fehl, wenn die Seite Fehler enthält (HTTP-Status weicht von 200 ab) und/oder wenn die Plattform-Antwortzeit über 2.000ms liegt. Tritt bei zwei oder mehr aufeinander folgenden Tests eine Störung auf, wird die Anzahl an Minuten zwischen der ersten festgestellten Ausfallzeit und der ersten festgestellten Betriebszeit als Service-Ausfallzeit registriert. Die Plattformverfügbarkeit wird alle 60 Sekunden vom Zentralen Überwachungssystem gemessen.

Das Plattformverfügbarkeitsziel beträgt **99,5%** oder 220 Minuten kumulierte Ausfallzeit pro Monat, ausschließlich Wartungsarbeiten.

Die folgende Prozentsatz für Gutschriften gilt, wenn das Plattformverfügbarkeitsziel für einen bestimmten Kalendermonat nicht erreicht wird:

Plattformverfügbarkeit	Prozentsatz der Gutschrift auf die monatlichen Abonnementgebühren, die für die Abonnement-Services für den entsprechenden Kalendermonat fällig sind
<99,4%	10%
<99,2%	20%
<99,0%	30%

Alle Reklamationen müssen spätestens 14 Kalendertage nach dem Ende des Monats, in dem die Plattformverfügbarkeit unter das Plattformverfügbarkeitsziel fällt, per E-Mail an claim@selligent.com gesendet werden.

Selligent bestätigt den Erhalt der Reklamationen innerhalb von 2 Werktagen. Selligent wird den Kunden spätestens 10 Arbeitstage nach Erhalt der Reklamation darüber informieren, ob die entsprechende Gutschrift erteilt wird oder der Reklamation zurückgewiesen wird, wobei

die Grundlage für die Zurückweisung angegeben wird.

Die Gutschrift wird von der Rechnung abgezogen, die sich auf den nächsten Abrechnungszeitraum der Abonnement-Services bezieht.

- **Durchschnittliche Plattformreaktionszeit** ist die vom Zentralen Überwachungssystem alle 60 Sekunden berechnete monatliche durchschnittliche Reaktionszeit der Plattform, mit Ausnahme der Plattformausfallzeit, angegeben in Millisekunden.

Das durchschnittliche Plattformreaktionszeitziel beträgt **500ms**.

Wartungsarbeiten & Upgrades

Planmäßige Wartungsarbeiten sind notwendig, um für die Verfügbarkeit und Leistung der Plattform Sorge zu tragen:

- **Kleine Wartungsarbeiten:** Kleine Wartungseingriffe werden so organisiert, dass sie die Abonnement-Services so wenig wie möglich beeinflussen. Die maximale Gesamtausfallzeit liegt bei 15 Minuten pro Wartungsfenster. Die Eingriffe werden zwischen 0:01 und 7:59 Uhr MEZ und nicht öfter als zweimal pro Monat durchgeführt. Wenn möglich, wird mindestens 24 Stunden vor Beginn ein Hinweis zu Informationszwecken übermittelt. Typische Beispiele sind Windows-Updates oder nächtliche System-Neustarts.
- **Umfangreiche Wartungsarbeiten:** Selligent behält sich Zeitfenster für umfangreiche Wartungsarbeiten vor, um strukturelle Updates an Plattformkomponenten vorzunehmen. Die maximale Gesamtausfallzeit liegt zwischen 15 Minuten und 4 Stunden pro Wartungsfenster. Die zeitliche Abstimmung, sowie Dauer und mögliche Auswirkungen auf den Betrieb werden rechtzeitig vor Beginn, mindestens jedoch eine Woche vor dem Eingriff, mitgeteilt. Zeitfenster für Umfangreiche Wartungsarbeiten liegen zwischen 0:01 und 7:59 Uhr MEZ, es sei denn die Art des Eingriffs erfordert einen anderen Zeitpunkt.

Dringende Wartungsarbeiten - In seltenen Fällen kann Selligent gezwungen sein, einen Eingriff ohne vorherige Benachrichtigung durchzuführen. In einem solchen Fall werden die Kunden über den Status und die voraussichtliche Dauer des Eingriffs so schnell wie möglich informiert. Solche Eingriffe sind Ausnahmefälle und sollten nicht öfter als 4 mal pro Jahr auftreten.

Upgrades - Upgrades sind regelmäßige Updates für die verschiedenen Komponenten der Abonnement-Services, einschließlich, aber nicht beschränkt auf kleinere Fehlerbehebungen, Patches und/oder größere Updates. Upgrades werden periodisch, nach Bedarf, während der gesamten Laufzeit auf Komponentenbasis durchgeführt. Upgrades werden auf der Anmeldeseite der Plattform angekündigt. Es wird erwartet, dass sie nur sehr begrenzte Auswirkungen auf die Abonnement-Services haben. Ausfallzeiten aufgrund eines Upgrades sind ausdrücklich von der Berechnung des Plattformverfügbarkeitsziels ausgeschlossen.

Backup

Backups werden als Sicherheit für den Fall eines katastrophalen Störfalls im primären Datacenter an ein anderes Datacenter übermittelt (Offsite-Backup).

Das gesamte Backup beinhaltet das Backup der Datenbank sowie das Backup von App/Web-Serverdateien. Hierbei gelten unterschiedliche Zeitpläne, da sich die Datenbank häufiger verändert als die Dateien auf der Disk.

- **Backup der Datenbank:** Das volle Backup der Datenbank wird alle fünf Tage erstellt; partielle Backups werden alle zwei Stunden ausgeführt. Die Sicherungen werden für zwei Wochen gespeichert. Backups werden an den Speicherort für das Offsite-Backup übermittelt.

RPO: 2 Stunden; RTO: abhängig von der Größe der Datenbank, zwischen 3 und 5 Stunden.

- **Server-Backup:** Backups der Server werden täglich erstellt und eine Woche lang aufbewahrt. Die Backups werden sofort an den Speicherort für das Offsite-Backup übermittelt.
RPO: max. 24 Stunden; RTO: 5 Stunden.

Abschnitt 2: Selligent Support

Support-Anfragen

Alle Anfragen an das Support-Team werden über die "Ticket"-Funktion im Support-Portal (<https://support.selligent.com>) erstellt. Der Kunde erhält eine Zugangsgenehmigung, um sich während der gesamten Laufzeit des Abonnements auf dem Kunden-Support-Portal einzuloggen.

Die voreingestellte Sprache des Support-Systems ist Englisch, aber das Selligent Support-Team beantwortet die Tickets auf der für das Ticket genutzten Sprache, sofern möglich.

Das Support-System kann für zwei verschiedene Support-Anfragen genutzt werden:

- **Mängelanzeige:** Zeigt einen Mangel einer vorhandenen Funktion, einen Leistungsabfall oder ein Zustellungs- oder Verfügbarkeitsproblem an.
- **Änderungsanfrage:** Fordert eine Änderung der Serviceskonfiguration an.

Die Online-Hilfe und die eLearning-Plattform stehen bei funktionalen Fragen zur Verfügung. Allerdings Informations- und Unterstützungsanfragen, Fragen zur Nutzung der Services, Best Practices, allgemeine Informationen können an Selligent gerichtet werden, wie im Kundenauftrag vorgesehen.

Das System unterstützt vier Prioritätsstufen. Die Prioritätsstufe wird zuerst vom Kunden festgelegt, kann aber anschließend von Selligent neu bewertet und anhand des Inhalts oder der Dringlichkeit der Anfrage angepasst werden. Die Anwendung einer Übergangslösung kann die Priorität eines Tickets verringern.

- **Geschäftsgefährdend:** Eine Situation verursacht signifikanten Schaden oder wird dies in nächster Zukunft tun. Eine solche Anfrage hat höchste Priorität (Produkt ist nicht betriebsbereit, funktioniert nicht, Dateninkonsistenzen).
- **Hoch:** Eine Situation ist wichtig und muss vorrangig behandelt werden (Geschäftsausfall oder erhebliche Auswirkungen die die zukünftige Produktivität bedrohen. Sehr schwierig zu umgehen, System ist etwas nutzbar).
- **Normal:** Standard-Support-Anfrage, wird mit normaler Priorität behandelt (Produktion läuft, ist aber beeinträchtigt. Umgehungsmöglichkeiten verfügbar).
- **Niedrig:** Support-Anfragen, die nicht zeitkritisch sind und mit niedriger Priorität behandelt werden können (keine Auswirkungen auf Produktion, Anfrage nach Produkt- oder Featureverbesserung).

Die untenstehende Tabelle bietet einen Überblick über verschiedene Support-Anfragen und die dafür akzeptierten Prioritätsstufen:

	Geschäftsgefährdend	Hoch	Normal	Niedrig
Mängelanzeige	J	J	J	J
Änderungsanfrage	N	J	J	J

Hinweis: Die Prioritäten „geschäftsgefährdend“ und „hoch“ sind nur für Support-Anfragen verfügbar, die sich auf Produktionsplattformen beziehen.

Support-Kanäle / Verfügbarkeit / Aktivierung

Das **Support-Portal** ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr, verfügbar, einschließlich der Wochenenden und Feiertage. Während der Bürozeiten ist das Büro des Selligent Support-Teams besetzt und Support-Anfragen werden bei Empfang überprüft.

Die Support-Hotline ist unter (+32 11 82 20 45) und 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr, erreichbar, einschließlich aller Wochenenden und Feiertage.

Außerhalb der Bürozeiten kann der Kunde für Tickets mit geschäftskritischer und hoher Priorität die Support-Hotline nutzen, um die Reaktionszeit für solche Tickets zu aktivieren.

Die Reaktionszeit für alle Tickets mit normaler und niedriger Priorität, die außerhalb der Bürozeiten eingegeben werden, und für Tickets mit geschäftskritischer und hoher Priorität, die nicht über die Hotline aktiviert werden, beginnt am nächsten Werktag.

Dienstleistungsgrade

Die untenstehende Tabelle enthält die Reaktionszeiten für die unterschiedlichen Prioritätsstufen der Tickets.

	Reaktionszeit
Geschäftsgefährdend	1 Stunde
Hoch	2 Stunden
Normal	1 Tag
Niedrig	3 Tage

Beim Absenden einer Support-Anfrage wird das Selligent Support-Team wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die erste Antwort innerhalb des oben genannten Zeitrahmens zu geben. Selligent wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um das Problem zu diagnostizieren und zu beheben, mittels Beseitigung des Fehlers, Bereitstellung von Updates oder Veranschaulichung wie die Auswirkungen des Fehlers auf den Kunden mit einem wirtschaftlich angemessenen Aufwand vermieden werden können. Trotz der wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen von Selligent sind möglicherweise nicht alle Probleme lösbar. Wenn die Support-Anfrage nicht innerhalb eines wirtschaftlich angemessenen Zeitraums gelöst werden kann, leitet das Selligent Support-Team interne Eskalationen für Support-Anfragen mit geschäftskritischer und hoher Priorität ein, und priorisiert die Behebung von aufgetretenen Produktfehlern. Der Kunde wird über das Support-Portal über die Entwicklung informiert. Die bestimmten technische Kenntnisse des Kunden müssen verfügbar sein, um während des Lösungsprozesses mit dem Selligent Support-Team zusammenzuarbeiten.

Abschnitt 3: Sicherheitsaudits & Schwachstellenanalysen

Selligent führt regelmäßig Sicherheits- und Schwachstellenanalysen durch. Jedoch hat der Kunde das Recht, die von Selligent umgesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen, um die personenbezogenen Daten des Kunden zu schützen, zu prüfen, wobei die Hausordnung von Selligent und seinen Subunternehmern, die Vertraulichkeit anderer Selligent Kunden und etwaige zusätzliche gesetzliche Anforderungen eingehalten werden.

Jegliche Sicherheits- / Leistungsprüfungen der allgemeinen Infrastruktur sind ohne schriftliche Genehmigung des Sicherheitsbeauftragten von Selligent nicht gestattet. Der Kunde kann dies über seinen CSM anfordern. Gemeinsame Komponenten (Firewalls, Fileserver, ...) können nicht durch externe Überwachungstools geprüft werden.

Eine Schwachstellenanalysen oder ein Sicherheitsaudit kann genehmigt werden, wenn:

- Die angewandten Methoden ausschließlich zerstörungsfrei sind;
- Die Tests ausschließlich innerhalb des dafür festgelegten Zeitfensters durchgeführt werden;
- Die Tests innerhalb des festgelegten Rahmens (IPs, Geräte, Domains, ...) durchgeführt werden;
- Die Testergebnisse nach Abschluss der Überprüfung dem Sicherheitspersonal von Selligent mitgeteilt werden;
- Die Testergebnisse vertraulich behandelt und niemals Dritten zugänglich gemacht werden;
- Die Tests auf Anforderung von Selligent unverzüglich unterbrochen werden.

Die Unterstützung bei solchen Audits bzw. Auswertungen der Testergebnisse durch Selligent wird in Rechnung gestellt gemäß dem im Anhang 1 vereinbarten Stundensatz für Support-Services (siehe Kundenauftrag).