

Service Level Agreement

für ePages Application Monitoring (ePages Flex)

1	Zweck.....	3
2	Advanced Maintenance Support	3
2.1	Standard Maintenance Support (SMS).....	3
2.2	Response Time Plus (RTP)	3
2.3	Emergency Support (ES)	3
2.3.1	Reaktionszeiten	3
2.3.2	Eskalations-Prozess	4
3	Application Monitoring.....	4
3.1	Monitoring	4
3.2	System-Bewirtschaftung	4
3.2.1	Einspielen von Updates und Upgrades sowie Hotfixes.....	4
3.2.2	Backup	5
4	Leistungsparameter	5
4.1	Zugesicherte Verfügbarkeit	5
4.2	Messungen der zugesicherten Leistungsparameter.....	5
5	Optionale / ausgeschlossene Leistungen des Application Monitoring.....	5
5.1	Ausschluss von Leistungen	5
5.2	Sonstige Einschränkungen	5
6	Mitwirkungspflichten des Auftragsgebers/Haftung	6

1 Zweck

Dieses Dokument beschreibt die zu erbringenden Leistungen des ePages Application Management / Pflichten des Kunden im Rahmen eines Servicevertrags. Es gelten ergänzend die jeweils gültigen AGB der ePages GmbH. Diese können unter www.epages.com eingesehen werden. Konditionen und Kündigungsfristen regelt ein ergänzender Vertrag.

2 Advanced Maintenance Support

Der ePages AMS bezieht sich auf die Betreuung der ePages Software. Der AMS hat setzt sich zusammen aus:

- dem Standard Maintenance Support (SMS)
- dem Emergency Support (ES)
- Response Time Plus (RTP)

2.1 Standard Maintenance Support (SMS)

Der SMS beinhaltet eine technische Beratung und Unterstützung auf Basis der ePages Software werktags von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr (CET). Europäische Feiertage (z.B. Ostern, Weihnachten) gelten nicht als Werktage.

2.2 Response Time Plus (RTP)

RTP garantiert eine Bearbeitung der Supportanfrage gemäß der angegebenen Dringlichkeitsstufe (Severity) innerhalb von 4h innerhalb der Office-Zeiten: wochentags von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr (CET). Europäische Feiertage (z.B. Ostern, Weihnachten) gelten nicht als Werktage.

2.3 Emergency Support (ES)

Im Rahmen des ES werden die folgenden verkürzten Reaktionszeiten angeboten. Innerhalb dieser Reaktionszeiten wird auf eine Kundenanfrage geantwortet und bei Severity 1 bis 3 mit der Fehleranalyse bzw. Behebung des Fehlers begonnen.

2.3.1 Reaktionszeiten

2.3.1.1 Innerhalb der Office-Zeiten:

Severity	Beschreibung	R-Zeit	Status Update
1	Kompletter Serverausfall des Systems. Der Bestellprozess kann nicht beendet werden.	1 h	Alle 2 Stunden
2	Teilweiser Serverausfall des Systems (nur noch stark eingeschränkte Funktionalität). Der Bestellprozess kann nicht beendet werden. Die Anbindung an ein 3rd Party System funktioniert nicht einwandfrei.	2 h	Alle 4 Stunden
3	Minderschwere Funktionseinschränkungen, welche den Betrieb nicht wesentlich beeinträchtigen.	4 h	Auf Kundenanfrage
4	Keine Funktionseinschränkung (Schönheitsfehler, "How to" Fragen)	8 h	Auf Kundenanfrage

2.3.1.2 Außerhalb der Office-Zeiten:

Severity	Beschreibung	R-Zeit	Status Update
----------	--------------	--------	---------------

Severity	Beschreibung	R-Zeit	Status Update
1	Kompletter Serverausfall des Systems. Der Bestellprozess kann nicht beendet werden.	12 h	Alle 2 Stunden
2	Teilweiser Serverausfall des Systems (nur noch stark eingeschränkte Funktionalität). Der Bestellprozess kann nicht beendet werden. Die Anbindung an ein 3rd Party System funktioniert nicht einwandfrei.	12 h	Alle 4 Stunden

2.3.2 Eskalations-Prozess

Der diensthabende Support-Mitarbeiter wird außerhalb der Servicezeiten durch das Ticketsystem via SMS auf das Support-Bereitschafts-Handy alarmiert. Die Zeitspanne vom erstmaligen Fehlschlagen einer Monitoring - Aktion bis zum Absenden der Alert - SMS beträgt ca. 15 Minuten.

3 Application Monitoring

Das Application Monitoring gliedert sich in einen Standard-Leistungsumfang und optionale Zusatzleistungen. Des Weiteren wird eine Reihe von Leistungen explizit ausgeschlossen.

3.1 Monitoring

Beim Monitoring wird alle 30 Minuten mit einem http-Request die Store-Homepage der Shops auf dem zu prüfenden System abgefragt.

Wird durch das System keine Seite zurück geliefert, so wird der Request in den darauf folgenden 10 Minuten jede Minute wiederholt. Fällt auch dieser Test negativ aus wird mit einer detaillierten Fehleranalyse / Fehlerbehebung begonnen.

3.2 System-Bewirtschaftung

Zur System-Bewirtschaftung gehören alle regelmäßig automatisch oder per Hand durchgeführten Maßnahmen und Prozesse, die der Erhaltung des System-Betriebes direkt oder indirekt dienen.

3.2.1 Einspielen von Updates und Upgrades sowie Hotfixes

ePages erweitert und verbessert seine Applikation permanent – in diesem Zusammenhang werden neue Releases sowie Patches und Hotfixes zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen des Application Monitoring werden diese Releases, Patches und Hotfixes auf einem Patch Repository eingespielt und freigegeben. Daraufhin erscheint im Backoffice des Shops ein Hinweis auf die Verfügbarkeit des Releases, Patches oder Hotfixes. Der Händler muss den Zeitpunkt der Installation dieses Releases, Patches oder Hotfixes selbst festlegen, anschließend wird der Release, Patch oder Hotfix zum festgelegten Zeitpunkt eingespielt.

Für die Funktion der Cartridges von Drittanbietern nach dem Einspielen neuer Software ist ePages nicht verantwortlich – jedoch wird das ggf. notwendige Einspielen von Updates und Upgrades ebenfalls von ePages vorgenommen. Voraussetzung hierfür ist das rechtzeitige Vorliegen einer funktionstüchtigen Version der 3rd Party Cartridge für das jeweilige Release.

Updates / Upgrades an externen Komponenten, die von ePages eingesetzt werden (z.B. Datenbank, Webserver), werden ebenfalls im Rahmen des Application Monitoring vorgenommen.

3.2.2 Backup

Um die Ausfallsicherheit zu gewährleisten und alle wichtigen Daten zu sichern, nimmt das Application Management regelmäßig ein Backup vor.

Alle sechs Stunden wird ein inkrementelles Backup der Datenbank gemacht, einmal am Tag findet ein Vollbackup inklusive Sicherung des Webroot-Verzeichnisses statt. Die Vollbackups werden 7 Tage aufbewahrt, die inkrementellen Backups nur für die letzten 24 Stunden. Außerdem wird vor jedem Patch ein Snapshot der virtuellen Maschine erstellt, so dass der Zustand vor dem Update im Falle eines fehlerhaften Updates wiederhergestellt werden kann.

Je nach Größe der virtuellen Maschine kann es bis zu einem Tag dauern, bis ein Backup in das System eingespielt ist.

4 Leistungsparameter

4.1 Zugesicherte Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Shops beträgt 99,0% im Monats- und 99,9% im Jahresmittel.

4.2 Messungen der zugesicherten Leistungsparameter

Dem Auftraggeber steht es frei die zugesicherten Leistungsparameter durch Messungen zu überprüfen. Ein Messverfahren des Auftraggebers welches Schadenersatzpflichten nach sich ziehen kann, bedarf der vorherigen Freigabe durch ePages.

5 Optionale / ausgeschlossene Leistungen des Application Monitoring

5.1 Ausschluss von Leistungen

Die nachstehend genannten Leistungen sind nicht Bestandteil des Monitoring. Falls Sie sich für diese Leistungen interessieren sprechen Sie bitte mit Ihrem Vertriebsbeauftragten:

- Support für Käufer
- Design-Anpassungen,
- Neuentwicklung und/oder Weiterentwicklung bereits bestehender Funktionen,
- Updates/Upgrades von Fremdsoftware,
- Funktionscheck von 3rd Party Cartridges,
- Hardware-Diagnose, -Pflege, -Betreuung usw.,
- Alle nicht unter Punkt 3 gelisteten Leistungen.

5.2 Sonstige Einschränkungen

Im Gegensatz zum Standardprodukt ePages Flex gelten folgende Einschränkungen:

- Es wird nur der Zugang zum Shop gewährt (Backoffice und Storefront), nicht aber zum Server selbst

6 *Mitwirkungspflichten des Auftragsgebers/Haftung*

- Der Auftraggeber verpflichtet sich die Dringlichkeitsstufe (Severity) bei Supportanfragen entsprechend der unter 2.3.1.1 und 2.3.1.2 gelisteten Beschreibungen einzustellen.
- Für durch fehlerhafte oder nicht vorliegende 3rd Party Cartridges ausgelöste Verzögerungen eines Updates/Upgrades übernimmt ePages keine Verantwortung.
- Verstößt der Auftraggeber gegen eine seiner Mitwirkungspflichten kann ePages für daraus resultierende Schäden nicht herangezogen werden. Entstehen durch die Verletzung der Mitwirkungspflichten des Auftraggebers zusätzliche Aufwände wird ePages diese dem Auftraggeber auf Grundlage der gültigen Preise der aktuellen Preisliste für Consultingdienstleistungen in Rechnung stellen.
- Können in diesem Dokument beschriebene Leistung in Art und Umfang aufgrund der in den AGB der ePages GmbH unter §5 beschriebenen Umstände nicht erfüllt werden ist eine Haftung seitens ePages und eine Schadenersatzforderung seitens des Auftraggebers ausgeschlossen.