

# Service Level Agreement (SLA)

1. Allgemeines
2. Innerhalb der Geschäftszeiten (Service Level Standard)
3. Außerhalb der Geschäftszeiten (Service Level Advanced)

## 1. Allgemeines

### 1.1. Beschreibung

Die Bayerwald Media GmbH ist eine erfolgreiche Werbe- und Marketingagentur für alle klassischen und neuen Medien. Unsere Stärken liegen in der individuellen Konzeption, nachhaltigen Umsetzung und ganzheitlichen Betreuung.

### 1.2. Service Level

Der jeweilige Service Level („Standard“ oder „Advanced“) mit allen relevanten Vertragsbedingungen wird per Auftragsbestätigung rechtsverbindlich zugesichert. Ist in der Auftragsbestätigung der Service Level „Advanced“ nicht ausdrücklich aufgeführt, gilt automatisch die Leistungskategorie „Standard“ als vereinbart.

### 1.3. Gültigkeit des Dokuments SLA

Dieses Dokument und darin beschriebenen Leistungen beziehen sich ausschließlich auf ein bestehendes Rechtsgeschäft zwischen Auftraggeber und der Bayerwald Media GmbH. Maßgeblich ist die Auftragsbestätigung der Bayerwald Media GmbH und die darin beschrieben und zugesicherten Leistungen. Bei überschneidende Inhalte gilt der im Rechtsgeschäft aufgeführte Inhalt. Mit Ende des Rechtsgeschäftes endet zugleich der Leistungsanspruch.

### 1.4. Mitgeltende Unterlagen

- 1.4.1. Auftragsbestätigung der Bayerwald Media GmbH.
- 1.4.2. Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bayerwald Media GmbH.

### 1.5. Leistungsverfügbarkeit unterteilt in den Service Level

2.0	Innerhalb der Geschäftszeiten	Standard	Advanced
2.1	Geschäftszeiten Montag bis Freitag	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	365 Tage / 24 Stunden pro Tag
2.2	Kommunikationswege und Reaktionszeiten	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	365 Tage / 24 Stunden pro Tag
2.2.1	Kommunikationsweg Telefon	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	365 Tage / 24 Stunden pro Tag
2.2.2	Kommunikationsweg E-Mail	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	365 Tage / 24 Stunden pro Tag
2.2.3	Kommunikationsweg Ticket	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	365 Tage / 24 Stunden pro Tag
2.2.4	Kommunikationsweg Fax	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	365 Tage / 24 Stunden pro Tag
2.2.5	Kommunikationsweg Post	09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	366 Tage / 24 Stunden pro Tag
2.3	Kategorisierung der Information nach Eingang bei Bayerwald Media		
2.3.2	Reaktionszeiten A (neue Wünsche)	48 Stunden	24 Stunden
2.3.3	Reaktionszeiten B (Kommunikation und Datenaustausch im bestehenden Rechtsgeschäft)	48 Stunden	24 Stunden
2.3.4	Reaktionszeiten C (Reklamation unter der Voraussetzung der Berechnung)	48 Stunden	24 Stunden
2.3.4.2	Reaktionszeiten C (Gewährleistung / Kulanz > Störmeldung)	8 Stunden	4 Stunden
2.3.4.2	Reaktionszeiten C (Gewährleistung / Kulanz > Reklamation)	48 Stunden	24 Stunden
2.4	Serverdienste		
2.4.1	Verfügbarkeit E-Mail- und Webserver (Backbone / Anbindung)	99,50%	99,90%
2.4.2	Verfügbarkeit E-Mail- und Webserver (Hosting Server)	99,50%	99,90%
2.4.3	Vorgeschaltete Firewall	JA	JA
2.4.4	Linuxsystem mit gesicherter Hostingumgebung	JA	JA
2.4.5	Externe Datensicherung	JA	JA
2.4.6	Überwachung vom Serverdiensten	JA	JA
2.4.7	Externe Überwachung der Netzinfrastruktur und Anbindung	JA	JA
2.4.8	Vitalitätsüberprüfungen	JA	JA
2.4.9	Proaktives Systemlastüberprüfung	JA	JA
3.0	Außerhalb der Geschäftszeiten		
3.1	Eskalationsplan	NEIN	JA

## 2. Innerhalb der Geschäftszeiten (Service Level „Standard“)

- 2.1 Geschäftszeiten Montag bis Freitag**  
Die Geschäftszeiten der Bayerwald Media GmbH beginnen ab 9.00 Uhr und enden um 17:00 Uhr und gelten von Montag bis Freitag.
- 2.2 Kommunikationswege und Reaktionszeiten**
- 2.2.1 Grundsätzliches**
- 2.2.1.1. Definierte Kommunikationswege können für einen Zeitraum und in bestimmten Fällen nicht zur Verfügung stehen oder nicht angeboten werden. In diesen Fall muss ein zur Verfügung stehender Kommunikationsweg gewählt werden.
- 2.2.1.2. Innerhalb der definierten Reaktionszeit muss die Bearbeitung beginnen, jedoch besteht kein Anspruch auf Fertigstellung der Bearbeitung in diesem Zeitraum.
- 2.2.2 Telefon (Hotline)**  
Innerhalb der Geschäftszeiten (Punkt 2.1) ist unsere Service telefonisch unter der im Web ([www.bayerwaldmedia.de](http://www.bayerwaldmedia.de)) veröffentlichten Telefonnummer erreichbar. Die unter Punkt 1.5 definierte Reaktionszeit ist die Zeit, die nach Ende des persönlichen Telefongesprächs zwischen Anrufer und Bayerwald Media (ein erfolgloser Anrufversuch wird nicht als Beginn der Reaktionszeit gewertet) und Beginn der Bearbeitung durch Bayerwald Media benötigt wird.
- 2.2.3 E-Mail**  
E-Mails können jederzeit an die im Web ([www.bayerwaldmedia.de](http://www.bayerwaldmedia.de)) veröffentlichte E-Mailadresse oder an den im Projekt benannten Ansprechpartner direkt gesendet werden. Die unter Punkt 1.5 definierte Reaktionszeit ist die Zeit, die nach Zustellung der E-Mail (nicht zustellbar oder durch Spamfilter fehlerhaft zugestellte E-Mails werden als nicht zugestellt gewertet) und Beginn der Bearbeitung durch Bayerwald Media benötigt wird.
- 2.2.4 Ticket**  
Einträge im Ticketsystem können jederzeit im Servicebereich auf der Webseite der Bayerwald Media ([www.bayerwaldmedia.de](http://www.bayerwaldmedia.de)) abgesetzt werden. Durch eine automatisierte Antwort erhält der Ticketersteller eine Bestätigung. Die unter Punkt 1.5 definierte Reaktionszeit ist die Zeit, die nach Bestätigung per E-Mail und Beginn der Bearbeitung durch Bayerwald Media benötigt wird.
- 2.2.5 Fax**  
Ein Fax kann jederzeit an die auf der Webseite der Bayerwald Media ([www.bayerwaldmedia.de](http://www.bayerwaldmedia.de)) veröffentlichte Faxnummer zugestellt werden. Die unter Punkt 1.5 definierte Reaktionszeit ist die Zeit, die nach Faxeingang bei Bayerwald Media und Beginn der Bearbeitung durch Bayerwald Media benötigt wird.
- 2.2.6 Post**  
Informationen können auf den Postweg an die auf der Webseite der Bayerwald Media ([www.bayerwaldmedia.de](http://www.bayerwaldmedia.de)) veröffentlichte Postadresse zugestellt werden. Die unter Punkt 1.5 definierte Reaktionszeit ist die Zeit, die nach portofreien Posteingang bei Bayerwald Media und Beginn der Bearbeitung durch Bayerwald Media benötigt wird.
- 2.3 Kategorisierung der Information nach Eingang bei Bayerwald Media**
- 2.3.1 Grundsätzliches**
- 2.3.1.1 Grundsätzlich wird jede registrierte Information vom Auftraggeber durch Bayerwald Media in drei Kategorien eingeteilt:
- Kategorie A = neue Wünsche und Anfragen
  - Kategorie B = Kommunikation und Datenaustausch im bestehenden Rechtsgeschäft
  - Kategorie C = Reklamationen im bestehenden Rechtsgeschäft
- 2.3.1.2 Alle zur Bearbeitung notwendige Informationen (Kundenname und Rechtsform, Kundenadresse, Vor- und Nachname des Ansprechpartners und seine Kundenkontaktdaten, Produkt-, Leistungs- und Problembeschreibung) müssen Bayerwald Media vor Bearbeitung vorliegen.
- 2.3.2 Kategorie A: Neue Wünsche und Anfragen**
- 2.3.2.1 Neue Wünsche sind Anforderungen die im bestehenden Rechtsgeschäft nicht beinhaltet sind. Diese Wünsche werden technisch geklärt und in Form eines unverbindlichen Angebotes mitgeteilt. Die Umsetzung erfolgt ausschließlich nach Beauftragung durch den Auftraggeber und nach Auftragsbestätigung durch Bayerwald Media.
- 2.3.2.2 Neue Wünsche werden im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit zeitnah bearbeitet. Nach Eingang erhält der Auftraggeber gemäß der definierten Reaktionszeit (Punkt 1.5) eine Eingangsbestätigung. Die technische Klärung und Angebotserstellung unterliegt keiner Reaktionszeit.
- 2.3.3 Kategorie B: Kommunikation und Datenaustausch im bestehenden Rechtsgeschäft**
- 2.3.3.1 Kommunikation und Datenaustausch die für die Umsetzung und Bearbeitung des bestehenden Rechtsgeschäfts notwendig ist. Die Umsetzung und Bearbeitung ist im bestehenden Rechtsgeschäft enthalten und wird entsprechend der im Rechtsgeschäft festgelegten Konditionen und Modalitäten durch Bayerwald Media in Rechnung gestellt.
- 2.3.3.2 Kommunikation und Datenaustausch werden im Rahmen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit zeitnah bearbeitet. Nach Eingang erhält der Auftraggeber gemäß der definierten Reaktionszeit (Punkt 1.5) eine Antwort. Die Bearbeitungszeit unterliegt keiner Reaktionszeit.

### 2.3.4 **Kategorie C: Reklamationen im bestehenden Rechtsgeschäft**

#### 2.3.4.1 Reklamationen unter der Voraussetzung der Berechnung

- Das sind Reklamationen, deren Abstellung zu einer hohen Wahrscheinlichkeit NICHT im Rahmen der Gewährleistung kostenpflichtig erfolgen muss. Der Auftraggeber wird unter Berücksichtigung der definierten Reaktionszeit über den Sachverhalt und deren Einschätzung informiert. Er muss vor Beginn der Abstellmaßnahmen der höchstwahrscheinlichen Berechnung zustimmen.

#### 2.3.4.2 Reklamationen unter der Voraussetzung der Gewährleistung oder Kulanz

- Das sind Reklamationen, deren Abstellung zu einer hohen Wahrscheinlichkeit im Rahmen der Gewährleistung kostenlos erfolgen muss.
- Bezüglich der Reaktionszeiten wird zwischen Störmeldung und Reklamation unterschieden:

##### **Störmeldung**

- Störmeldungen sind schwerwiegende Fehler wie zum Beispiel ein Serverausfall.
- Diese schwerwiegenden Fehler werden unter Punkt 1.5 festgelegten Reaktionszeiten bearbeitet. Die Bearbeitung erfolgt auch außerhalb der Geschäftszeiten. In diesen Fall wird der technische Bereitschaftsdienst alarmiert und startet mit der Problembehandlung.

##### **Reklamation**

- Reklamationen jeglicher Art.
- Wird gemäß Punkt 1.5 in den festgelegten Reaktionszeiten bearbeitet.

## 2.4 **Serverdienste**

### 2.4.1 **Verfügbarkeit E-Mail- und Webserver (Backbone / Anbindung)**

Es wird eine Verfügbarkeit der Internetanbindung im Rechenzentrum gemäß der Serviceübersicht unter Punkt 1.5 im Jahresmittel zugesichert.

### 2.4.2 **Verfügbarkeit E-Mail- und Webserver (Hosting Server)**

Es wird eine Verfügbarkeit des Serversystems gemäß der Serviceübersicht unter Punkt 1.5 im Jahresmittel zugesichert. Die Verfügbarkeit des Serversystems gilt als gegeben, wenn der Server mit den installierten serverseitigen Diensten grundsätzlich verfügbar ist.

### 2.4.3 **Vorgeschaltete Firewall**

Bayerwald Media betreibt zentral vor dem Serversystem des Kunden eine Firewall - System zur Sicherung der dahinter liegenden Netzwerkbereiche.

### 2.4.4 **Linux- System mit gesicherter Hosting-Umgebung**

Das Serversystem verfügt über eine gesicherte Hosting-Umgebung, die einzelne User und Accounts auf dem Serversystem separiert.

### 2.4.5 **Externe Datensicherung**

Die Datensicherung wird auf speziellen Sicherungssystemen regelmäßig abgelegt. Eine kostenpflichtige Rücksicherung ist über eine entsprechende Anfrage möglich.

### 2.4.6 **Überwachung von Serverdiensten**

Es findet eine regelmäßig Überwachung folgender Serverdienste statt: FTP, HTTP, HTTPS, IMAP, MySQL 4, MySQL 5, SMTP, SSH, POP3 und freier Festplattenplatz.

### 2.4.7 **Externe Überwachung der Netzinfrastruktur und Anbindung**

Bayerwald Media prüft und überwacht nachhaltig durch einen oder mehrere von der Bayerwald Media bestimmte externe Dienstleister die Erreichbarkeit seiner Netzinfrastruktur und Internetanbindung.

### 2.4.8 **Vitalitätsüberprüfungen**

Bayerwald Media führt regelmäßig mit einer spezialisierten Softwarelösung Vitalitätsprüfungen der Serversysteme durch.

### 2.4.9 **Proaktive Systemlastüberprüfung**

Es findet eine Überwachung der Systemauslastung statt. Falls das System eine zu hohe Auslastung ausweist, wird Bayerwald Media alarmiert um eine Problemlösung einzuleiten.

## 3. **Außerhalb der Geschäftszeiten (Service Level „Advanced“)**

### 3.1. **Eskalationsplan**

Dieser kostenpflichtige Service ist ausschließlich in der Leistungskategorie „Advanced“ buchbar. Im Eskalationsplan können individuelle Regelungen für den Notfall getroffen werden. Diese Regelung wird in einen separaten Vertrag schriftlich vereinbart. Folgende Möglichkeiten stehen zur Verfügung:

- 3.1.1. **Hotline außerhalb der Geschäftszeiten Montag bis Freitag**
- 3.1.2. **Hotline außerhalb der Geschäftszeiten Wochenende**
- 3.1.3. **Hotline außerhalb der Geschäftszeiten Feiertage**
- 3.1.4. **Verkürzte Reaktionszeiten**
- 3.1.5. **Verkürzte Tauschzeiten von Hardware**
- 3.1.6. **Hardware Lager**