

Service Level Agreement

1. Unser Serviceverständnis

Jeden Tag aufs Neue durch einen exzellenten Kundenservice begeistern - dieses Serviceverständnis leben wir, egal ob wir per Telefon, E-Mail oder über unser Ticketsystem persönlich für unsere Kunden da sind.

Von der ausgezeichneten Qualität unseres Service sind wir überzeugt und möchten Ihnen daher mit diesem Dokument alle wesentlichen Informationen zu unseren Servicekanälen sowie zu den durch uns garantierten Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten bereitstellen.

Ergänzend zu den Informationen in diesem Dokument gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche Sie unter www.mittwald.de/agb jederzeit einsehen können.

2. Begriffsdefinitionen & Vorbemerkungen

2.1. Werktage

Im vorliegenden Dokument sind Werktage wie folgt definiert:

- Montag bis Freitag

Ausgenommen sind bundesweite Feiertage in Deutschland sowie Feiertage in Nordrhein-Westfalen.

2.2. Reaktionszeiten

Die im vorliegenden Dokument genannten Reaktionszeiten definieren die Zeit zwischen dem Eingang einer Serviceanfrage und der ersten darauf erfolgten Reaktion. Diese Reaktion stellt nicht zwingend die Lösung oder die Beantwortung der Anfrage dar, sondern kann beispielsweise den Hinweis auf den Beginn einer weiterführenden Analyse oder Recherche beinhalten. Diese weiterführenden Arbeiten können zeitlich über die genannten Reaktionszeiten hinausgehen.

Die Messung der Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Serviceanfrage über einen der unter Punkt 3 genannten Servicekanäle und richten sich zudem nach den Verfügbarkeiten des jeweiligen Servicekanals. Zeiten außerhalb dieser Verfügbarkeiten fließen nicht in die Berechnung der Reaktionszeit mit ein.

2.3. Systemkritische Anfragen

Eingehende Serviceanfragen werden priorisiert behandelt, wenn es sich um systemkritische Anfragen handelt. Als systemkritisch eingestuft wird eine Anfrage, wenn z. B. eine Webseite oder ein Onlineshop durch nicht mehr erreichbar ist.

Hierzu zählen serverseitige Dienste wie der Webserver (z. B. Apache), der Datenbankserver (z. B. MySQL) oder optionale Dienste wie SOLR oder Varnish. Auch eine Einschränkung in der Erreichbarkeit unserer E-Mail-Dienste (POP3, IMAP, SMTP) wird als systemkritisch eingestuft.

Ausgeschlossen sind anwendungsspezifische Probleme zu installierten Webanwendungen wie Content Management Systemen oder Shopsystemen.

2.4. Statistische Werte

Die im vorliegenden Dokument genannten Reaktionszeiten geben ausschließlich die zugesicherten Zeiten wieder, in denen eine Reaktion durch unseren Kundenservice erfolgt. Diese Werte geben nur unzureichend die hohe Servicequalität wieder, die unsere Kunden tagtäglich erleben dürfen.

Um Ihnen daher ein besseres Gefühl für unsere tatsächlich gelebten Service Levels vermitteln zu können, ergänzen wir diese um durchschnittliche Wartezeiten am Telefon oder Lösungsquoten eingehender Serviceanfragen.

Alle statistischen Werte wurden aus dem vollen Geschäftsjahr 2015 ermittelt und werden zur besseren Unterscheidung kursiv ausgezeichnet.

3. Servicekanäle & Reaktionszeiten

In der nachfolgenden Tabelle sind die von uns bereitgestellten Servicekanäle sowie deren Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten aufgeführt. Diese werden durch weiterführende Informationen ergänzt, die Sie den Punkten 3.1 bis einschließlich 3.4 entnehmen können.

Die in der Tabelle aufgeführten Informationen sind ausschließlich unter Berücksichtigung dieser weiterführenden Beschreibungen vollständig.

Service-Kanal	Reaktionszeit			
	Werktage		Wochenende und Feiertage	
	9 bis 18 Uhr	18 bis 9 Uhr	9 bis 18 Uhr	18 bis 9 Uhr
<u>Service-Hotline (3.1.)</u> +49-800-4403000 +49-5772-293100	6 Stunden			
	2 Stunden			
<u>Notfall-Hotline (3.2.)</u> +49-900-5911670 (DE) +43-900-440616 (AT) +41-901-000611 (CH)	2 Stunden			
<u>Ticketsystem (3.3.)</u> Kundencenter	6 Stunden		8 Stunden	
	6 Stunden		8 Stunden	
<u>E-Mail (3.4.)</u> support@mittwald.de	6 Stunden		8 Stunden	

Legende

- = Allgemeine Verfügbarkeit
- = Verfügbarkeit für systemkritische Anfragen
- = Nicht verfügbar

3.1. Unterstützung über unsere Service-Hotline

Unter der kostenlosen Service-Hotline erreichen Sie unseren Kundenservice an Werktagen von 09.00 bis 18.00 Uhr - mit einer durchschnittlichen Wartezeit von nur 12 Sekunden. 70% aller Service-Anfragen können bereits direkt am Telefon gelöst werden.

Sollte in Ausnahmefällen eine weitergehende Recherche notwendig sein, gewährleisten wir an Werktagen in der Zeit von 09:00 bis 18:00 Uhr eine Reaktion innerhalb von 6 Stunden.

Im Geschäftsjahr 2015 konnten wir mit einer durchschnittlichen Reaktionszeit von 4 Stunden im Jahresschnitt sogar ein deutlich höheres Service Level bieten.

Unter der genannten Service-Hotline stehen Ihnen kompetente Ansprechpartner zu verschiedenen thematischen Schwerpunkten persönlich zur Verfügung.

Hinweis zur mobilen Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit von 0800-er Nummern ist bei einigen Mobilfunkanbietern standardmäßig deaktiviert. In diesem Fall können Sie unsere alternative Festnetzrufnummer zu den üblichen Festnetzverbindungskosten nutzen. Gegebenenfalls kann Ihr Mobilfunkanbieter eine Freischaltung unserer kostenfreien 0800er-Nummer für Sie vornehmen. Kontaktieren Sie diesen dazu bitte direkt.

3.2. Unterstützung über unsere kostenpflichtige Notfallhotline

Bei systemkritischen oder dringenden technischen Anfragen steht Ihnen unser technisches Experten-Team rund um die Uhr (365 Tage / 24 Stunden) persönlich zur Verfügung. Ihr zuständiger Ansprechpartner kann direkt mit der Lösung des von Ihnen geschilderten Sachverhalts beginnen bzw. Ihre Anfrage direkt bearbeiten.

An Werktagen in der Zeit von 9 bis 18 Uhr steht Ihnen für dringende Anliegen auch unser Service-Team unter unserer kostenlosen Service Hotline (siehe Punkt 3.1.) zur Verfügung.

[Eine Reaktion auf systemkritische oder dringende technische Anfragen erfolgt sofort. Insofern eine weitere Fehleranalyse notwendig ist oder die Anfrage nicht sofort während des Gesprächs gelöst werden kann, erfolgt eine Reaktion innerhalb von 2 Stunden.](#)

Anfallende Kosten

Notfallhotline für Deutschland (DE):
1,50 Euro/min inkl. MwSt. aus dem deutschen Festnetz.
Mobilfunkhöchstpreis: 3,00 Euro/min inkl. MwSt.

Notfallhotline für Österreich (AT):
1,56 Euro/min aus dem österreichischen Festnetz.
Mobilfunkpreise können abweichen.

Notfallhotline für die Schweiz (CH):
1,79 CHF/min aus dem Schweizer Festnetz.
Mobilfunkpreise können abweichen.

Hinweis zur mobilen Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit von kostenpflichtigen Rufnummern ist bei einigen Mobilfunkanbietern standardmäßig deaktiviert. Gegebenenfalls kann Ihr Mobilfunkanbieter eine Freischaltung dieser Rufnummern für Sie vornehmen. Kontaktieren Sie diesen dazu bitte direkt.

3.3. Unterstützung über unser Ticketsystem

Zusätzlich zur telefonischen Erreichbarkeit unseres Service-Teams, können Sie Ihre Anfrage an unsere fachlichen Experten auch auf schriftlichem Wege einreichen. Über unser Ticketsystem eingereichte Anfragen können direkt an das für Sie zuständige Service-Team weitergeleitet und damit unverzüglich bearbeitet werden.

An Werktagen sowie an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen steht Ihnen unser Kundenservice von 9 bis 18 Uhr über unser Ticketsystem zur Verfügung.

An Werktagen garantieren wir bei Anfragen über unser Ticketsystem eine Reaktionszeit von 6 Stunden, an Wochenenden sowie gesetzlichen Feiertagen eine Reaktionszeit von 8 Stunden.

Die tatsächlich erreichte Reaktionszeit für Anfragen über unser Ticketsystem liegt bei nur 4 Stunden im Jahresmittel.

An Wochenenden sowie gesetzlichen Feiertagen werden priorisiert systemkritische sowie dringende technische Anfragen bearbeitet. [Allgemeine Anfragen unterliegen zu diesen Zeiten der Reaktionszeit von 6 Stunden am nächsten regulären Arbeitstag.](#)

Bitte wenden Sie sich bei systemkritischen Anfragen an Wochenenden sowie an gesetzlichen Feiertagen idealerweise über unsere Notfallhotline (siehe Punkt 3.3) an uns, über die wir eine Reaktionszeit von 2 Stunden garantieren.

Über das Ticketsystem können auch erweiterte Anfragen wie Bestellungen, kostenpflichtige Aufträge, Änderungen der Rechnungsadresse u. v. m. eingereicht werden, da über diesen Service-Kanal bereits Ihre Verifizierung als Kunde durch Ihren persönlichen Login erfolgt ist. Daher können über das Ticketsystem auch kostenpflichtige Aufträge oder sicherheitsrelevante Anfragen unverzüglich und ohne weitere Rückfragen bearbeitet werden.

3.4. Unterstützung per E-Mail

Schriftliche Anfragen, die per E-Mail an unsere support@mittwald.de gesendet werden, werden an Werktagen in der Zeit von 9 bis 18 Uhr durch unser Service-Team beantwortet.

Für E-Mail-Anfragen garantieren wir in dieser Zeit eine Reaktionszeit von 6 Stunden.

Bei systemkritischen sowie dringenden technischen Anfragen garantieren wir an Wochenenden sowie gesetzlichen Feiertagen in der Zeit von 9 bis 18 Uhr eine Reaktionszeit von 8 Stunden für Ihre E-Mail-Anfragen.

Statistische Durchschnittswerte

Bitte wenden Sie sich bei systemkritischen Anfragen an Wochenenden sowie an gesetzlichen Feiertagen idealerweise über unsere Notfallhotline (siehe Punkt 3.3) an uns, über die wir eine Reaktionszeit von 2 Stunden garantieren.

4. Verfügbarkeit unserer Systeme

Die Rechenzentren von Mittwald CM Service werden ausschließlich in Deutschland betrieben. Der überwiegende Teil unserer Rechenzentrumsflächen befindet sich am Hauptsitz in Espelkamp, ist mehrfach redundant angebunden und nach ISO 27001 vom TÜV als „Secure Data Center“ zertifiziert.

Für alle durch Mittwald CM Service bereitgestellten und betreuten Systeme und Dienste wird eine Netzwerk- und Hardwareverfügbarkeit von 99% im Jahresmittel des jeweiligen Kalenderjahres garantiert.

Für Managed HA-Cluster (High-Availability-Cluster) wird eine Netzwerk- und Hardwareverfügbarkeit von 99,9% im Jahresmittel des jeweiligen Kalenderjahres garantiert.

Die tatsächliche durchschnittliche Verfügbarkeit aller durch Mittwald CM Service bereitgestellten und betreuten Systeme liegt bei 99,98% im Jahresmittel.

Ausgenommen von der oben genannten Gewährleistung sind Ausfälle, die der Provider nicht zu vertreten hat, sowie notwendige Wartungsarbeiten (siehe Punkt 5.).

5. Wartungsarbeiten

Unser Serviceverständnis schließt ein, eine aktuelle und sichere Hostinginfrastruktur für unsere Kunden bereitzustellen. Alle hierfür notwendigen Wartungs- und Erweiterungsarbeiten werden vollständig durch die Service-Techniker von Mittwald CM Service abgewickelt. Diese Arbeiten umfassen das gesamte Netzwerk, alle Hardwarekomponenten, das Betriebssystem sowie darauf installierte Systemsoftware.

Im Rahmen dieser Systempflege sind regelmäßige Wartungsarbeiten absolut notwendig, um auch in Zukunft eine aktuelle und sichere Hostinginfrastruktur bereitstellen zu können.

Hierbei wird zwischen geplanten Wartungsarbeiten und dringenden Wartungsarbeiten unterschieden:

5.1. Geplante Wartungsarbeiten

Wartungen zur Systempflege- und Weiterentwicklung, sowie weitere geplante Wartungen werden in fest definierten Wartungsfenstern durchgeführt:

- Dienstag (Beginn: 23 Uhr) bis Mittwoch (Ende: 6 Uhr)
- Mittwochs (Beginn: 23 Uhr) bis Donnerstag (Ende: 6 Uhr)

Innerhalb dieser Wartungsfenster kann es zu kurzzeitigen Einschränkungen in der Erreichbarkeit der durch Mittwald CM Service bereitgestellten Systeme und Dienste kommen.

Da es sich um regelmäßige, geplante Wartungsarbeiten handelt, erfolgt keine gesonderte Kundeninformation.

5.2. Dringende Wartungsarbeiten

Dringende Wartungsarbeiten können jederzeit und ohne längerfristige Ankündigung durch Mittwald CM Service durchgeführt werden. Dies ist zum Beispiel notwendig, um bekannte Sicherheitslücken, die eine akute Gefährdung der Datensicherheit oder der generellen Systemsicherheit darstellen, unverzüglich zu schließen. Dringende Wartungsarbeiten verfolgen immer das Ziel, potentielle Einschränkungen in der Erreichbarkeit der Hostinginfrastruktur proaktiv zu vermeiden.

Vor Beginn der Wartungsarbeiten erfolgt eine Kundeninformation über einen unserer Service-Kanäle (siehe Punkt 3.) – vorzugsweise per E-Mail oder Telefon sowie in den aktuellen Mitteilungen unseres Ticketsystems. Bei akuter Dringlichkeit kann auch eine sofortige Wartung mit anschließender Kundeninformation durchgeführt werden.

6. Nichteinhaltung der Service Level Agreements

Die Nichteinhaltung der Service Level in Bezug auf die Punkte 3. (Servicekanäle & Reaktionszeiten) und 4. (Verfügbarkeit unserer Systeme) ist in den nachfolgenden Punkten 6.1. und 6.2. geregelt.

Für Erstattungen in Bezug auf die nachfolgenden Punkte gilt pro Kalenderjahr eine Maximalobergrenze von 25% der Jahresmiete eines Hostingvertrags.

6.1. Servicekanäle und Reaktionszeiten

Je angefangener Stunde der Überschreitung einer Reaktionszeit werden 5% der errechneten Tagesmiete (Monatsmiete geteilt durch 30) des entsprechenden Hostingvertrags erstattet. Der Maximalbetrag einzelner Erstattungen ist dabei innerhalb eines Kalendermonats auf die Monatsmiete begrenzt.

Die Anzeige der Nichteinhaltung kann in einem formlosen Schreiben innerhalb von 14 Tagen nach Auftreten der Überschreitung an Mittwald gerichtet werden. Die Anzeige kann per Post, Fax oder E-Mail erfolgen.

6.2. Verfügbarkeit unserer Systeme

Je 1% weniger Verfügbarkeit als 99,0% (für Webhosting, Managed (v-) Server und Rootserver) bzw. 99,9% (für High-Availability-Cluster) im Kalenderjahr werden 5% der Monatsmiete (Nettobetrag) des entsprechenden Hostingvertrags erstattet. Der Maximalbetrag ist dabei auf eine Monatsmiete begrenzt.

Die Anzeige der Nichteinhaltung kann in einem formlosen Schreiben innerhalb von 30 Tagen nach Abschluss des betroffenen Kalenderjahres an Mittwald gerichtet werden. Die Anzeige kann per Post, Fax oder E-Mail erfolgen.

7. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so sind die übrigen Bestimmungen weiterhin gültig.