



Service Level (SL)

Die Webeducation GmbH (WE) garantiert ihren Kunden gleichbleibend hohe Qualität betreffend Verfügbarkeit von Applikationen und Diensten, Erreichbarkeit der Supportstellen, Reaktionszeiten, Überwachung des Betriebs von Anwendungen und Ablauf von Systemwartungen. Die verschiedenen Standards sind in sog. Service Levels unterteilt, welche als integrierender Vertragsbestandteil unserer Produkte/Services Anwendung finden.

Inhalt

Verfügbarkeit

Verhältnis zwischen dem Zeitraum, in dem eine Applikation/ein Dienst verfügbar ist und dem gesamten Vertragszeitraum

Erreichbarkeit

Arbeitszeit, übrige Zeiten, allgemeine Feiertage

Reaktionszeit

Zeiten, innerhalb welchen WE bestimmte Massnahmen einzuleiten hat

Monitoring

Überwachung des Betriebs von Applikationen/Diensten, proaktiv/reaktiv

Systemwartung

Durchführung von Upgrades auf System- und Applikationsebene unter Einhaltung der für die Umsetzung von Wartungsplänen vereinbarten Zeitfenster

SL Platin

Verfügbarkeit

WE verpflichtet sich, eine Applikations-/Service-Verfügbarkeit von 99,5% zu gewährleisten (99,5% Uptime). Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt jeweils im Intervall von sechs Monaten. Nicht in die Verfügbarkeit eingeschlossen sind Unterbrüche aufgrund von angekündigten Wartungsarbeiten durch WE oder Dritte sowie durch höhere Gewalt verursachte Unterbrüche. Ausfälle werden bei rechtzeitigem Aufzeigen des Kunden (2 Werktage) durch Vertragsverlängerungen, aber maximal bis zu einem Monat, durch WE entschädigt. Eine Entschädigung stellt keine Schuldanerkennung durch WE dar.

Erreichbarkeit

WE garantiert ihren Kunden mit SL Platin erweiterte Bereitschaftszeiten. Um eine effiziente Beanspruchung unserer Kapazitäten zu gewährleisten, ist folgende Einteilung zu beachten:

- 📧 Office Times: Mo-Do 8 - 19, Fr 8 - 17 Uhr: Support unter mail@webeducation.ch
- 📧 Ausserhalb der Office Times: noc@webeducation.ch
- 📧 Im Notfall: noc@webeducation.ch und telefonisch*



Reaktionszeit


WE verpflichtet sich, Anfragen von Kunden mit SL Platin innerhalb von 2–4h zu bearbeiten, sofern sie während eines Arbeitstages eingehen und nicht vertraglich anders geregelt sind.

Monitoring

WE verpflichtet sich, Applikationen/Services rund um die Uhr proaktiv zu überwachen und in Falle eines Unterbruches etc. den Kunden von sich aus zu informieren. Der Kunde hat seinerseits die Verpflichtung, eigene Wartungsarbeiten mit Auswirkungen auf die Verfügbarkeit von Systemkomponenten (Uptime) unter noc@webeducation.ch anzukündigen, um Fehl-Alarme zu vermeiden.

Wartung

Auf Systemen von Kunden mit SL Platin sind Unterbrüche durch Wartungsarbeiten ausschliesslich innerhalb folgender Zeitfenster vorgesehen:

-  In der Nacht von Montag auf Dienstag zwischen 23:00 und 01:00
-  In der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 23:00 und 01:00

WE ist bemüht, Wartungsvorgänge unterbrechungsfrei zu gestalten. Sollten besondere Umstände Betriebsunterbrüche ausserhalb der ordentlichen Zeitfenster unumgänglich machen, informiert WE die betroffenen Kunden wenn immer möglich vorgängig.

* Telefon-Nummer wird im Vertragsdokument aufgeführt


SL Gold

Verfügbarkeit

WE garantiert eine Applikations-/Service-Verfügbarkeit gemäss «Best Effort».

Erreichbarkeit

WE garantiert Bereitschaft innerhalb der Bürozeiten.

-  Office Times: Mo-Do 8 - 19, Fr 8 - 17 Uhr: Support unter mail@webeducation.ch

Reaktionszeit

WE verpflichtet sich, Anfragen von Kunden mit SL Gold innerhalb von 24h zu bearbeiten, sofern sie während eines Arbeitstages eingehen und nicht vertraglich anders geregelt sind.

Monitoring

WE verpflichtet sich, Applikationen/Services 365d p.a. reaktiv zu überwachen.

Wartung

Auf Systemen von Kunden mit SL Gold sind Unterbrüche durch Wartungsarbeiten ausschliesslich innerhalb folgender Zeitfenster vorgesehen:

-  In der Nacht von Montag auf Dienstag zwischen 21:00 und 23:00



 In der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 21:00 und 23:00

WE ist bemüht, Wartungsvorgänge unterbrechungsfrei zu gestalten. Sollten besondere Umstände Betriebsunterbrüche ausserhalb der ordentlichen Zeitfenster unumgänglich machen, informiert WE die betroffenen Kunden wenn immer möglich vorgängig.


SL Silber

Verfügbarkeit

WE garantiert eine Applikations-/Service-Verfügbarkeit gemäss «Best Effort».

Erreichbarkeit

WE garantiert Bereitschaft innerhalb der Bürozeiten.


 Office Times: Mo-Do 8 - 19, Fr 8 - 17 Uhr: Support unter mail@webeducation.ch

Reaktionszeit

WE bearbeitet Anfragen von Kunden mit SL Silber innerhalb von max. 5 Arbeitstagen, sofern sie während eines Arbeitstages eingehen und nicht vertraglich anders geregelt sind.

Wartung

Auf Systemen von Kunden mit SL Silber werden Wartungsvorgänge innerhalb folgender Zeitfenster umgesetzt:

 Täglich zwischen 21:00 und 23:00


WE ist bemüht, Wartungsvorgänge unterbrechungsfrei zu gestalten.



SL Bronze

Erreichbarkeit

WE garantiert Bereitschaft innerhalb der Bürozeiten.

 Office Times: Mo-Do 8 - 19, Fr 8 - 17 Uhr: Support unter mail@webeducation.ch

Reaktionszeit

WE bearbeitet Anfragen von Kunden mit SL Bronze innerhalb von 5 bis max. 7 Arbeitstagen, sofern sie während eines Arbeitstages eingehen und nicht vertraglich anders geregelt sind.