

# Byte-Networks IT-Service

## WordPress Wartungsverträge



## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Präambel .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Allgemeine Produktbeschreibung .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. WordPress „Single Update“ .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. WordPress Wartungsvertrag „Update Basic“ .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. WordPress Wartungsvertrag „Update Premium“ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Service Level Agreement.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Kommunikationswege.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. Supportzeiten.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. Reaktionszeiten .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4. Wiederherstellungszeiten .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Wartungsfenster .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Haftungsausschluss und Abgrenzung.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Salvatorische Klausel .....</b>	<b>7</b>



## 1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Diese Leistungsbeschreibung stellt die Qualität der zwischen Byte-Networks IT-Service und ihren Kunden vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Leistungen garantiert werden.

Unterteilt wird diese Leistungsbeschreibung in 2 Bereiche:

- Allgemeine Produktbeschreibungen
- Produktbezogene Service-Level

Die produktbezogenen Service Level sind gültig für das jeweils vom Kunden gewählte Produkt. In dieser Leistungsbeschreibung werden die enthaltenen Leistungen sowie die produktbezogenen Service Level definiert. Die zugehörigen Leistungen, die Byte-Networks IT-Service ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A der Leistungsbeschreibung zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen Byte-Networks IT-Service und dem Kunden ist.

Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen Byte-Networks IT-Service und dem Kunden die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Leistungsbeschreibung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieser Leistungsbeschreibung in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben der Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen von Byte-Networks IT-Service.

## 2. Allgemeine Produktbeschreibung

### 2.1. WordPress „Single Update“

Die folgenden Leistungen sind im Produkt WordPress Single Update von Byte-Networks IT-Service enthalten:

- Einmaliges Backup der Datenbank
- Einmaliges Backup der Dateien
- Update der WordPress Installation
- Update der WordPress Plugins
- Update des WordPress Themes

### 2.2. WordPress Wartungsvertrag „Update Basic“

Folgende Leistungen sind im WordPress Wartungsvertrag Basic von Byte-Networks IT-Service enthalten:

- Backup der Datenbank (1x im Monat)
- Backup der Dateien (1x im Monat)
- Update der WordPress Installation (1x im Monat)
- Update der WordPress Plugins (1x im Monat)
- Update des WordPress Themes (1x im Monat)

### 2.3. WordPress Wartungsvertrag „Update Premium“

Folgende Leistungen sind im WordPress Wartungsvertrag Basic von Byte-Networks IT-Service enthalten:



- Proaktive Überwachung der WordPress Instanz
- Erweiterte Absicherung der WordPress Installation
- Backup der Datenbank (mind. 1x im Monat)
- Backup der Dateien (mind. 1x im Monat)
- Update der WordPress Installation (mind. 1x im Monat)
- Update der WordPress Plugins (mind. 1x im Monat)
- Update des WordPress Themes (mind. 1x im Monat)

### 3. Service Level Agreement

#### 3.1. Kommunikationswege

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden von Byte-Networks IT-Service ist der Kundenservice. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

- E-Mail
- Fax
- Brief
- Ticket-System im Kundencenter

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website Byte-Networks IT-Service zu finden: <https://www.byte-networks.de/kontakt/>. Im Zweifelsfall kann der Kunde jederzeit unter: [info@byte-networks.de](mailto:info@byte-networks.de) den für sein Anliegen passenden Kommunikationskanal erfragen.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von Byte-Networks IT-Service garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege variieren je nach gewähltem Produkt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt.

#### 3.2. Supportzeiten

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über dem zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte ist der jeweiligen Produktbeschreibung zu entnehmen.

#### 3.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg bei Byte-Networks IT-Service. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert Byte-Networks IT-Service den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei Byte-Networks IT-Service eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei Byte-Networks IT-Service eintrifft.

Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar



Die Einsortierung der Meldungen der Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter von Byte-Networks IT-Service, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten Anlage bezüglich des gebuchten Produkts ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

### **3.4. Wiederherstellungszeiten**

Bei Störungen und dringenden Störungen, bezogen auf einen oder mehrere Services, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert.

Innerhalb der je Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit (TTR) wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei Byte-Networks IT-Service über den vorgegebenen Kommunikationsweg.

Die garantierte Wiederherstellungszeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

Die garantierte Hardwareverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

## **4. Wartungsfenster**

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den jeweiligen WordPress Instanzen, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

In der Regel wird eine Instanz-Wartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 22:00 Uhr und 09:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Instanz-Wartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Byte-Networks IT-Service informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.



## 5. Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung Byte-Networks IT-Service bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn Byte-Networks IT-Service die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Byte-Networks IT-Service haftet insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von Byte-Networks IT-Service nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von Byte-Networks IT-Service (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von Byte-Networks IT-Service, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder von Byte-Networks IT-Service gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster von Byte-Networks IT-Service oder dessen Zulieferer verursacht wurden.
- Ausfälle, die durch kundeneigene, Fehlerhafte Konfigurationen verursacht wurden.

## 6. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

