

Service Levels¹ Hinterland Container Notification | Fuhrunternehmen

Damit Sie die Portbase-Plattform und den Dienst HCN sorglos innerhalb Ihres Unternehmensablaufs einsetzen können, handhaben wir die folgenden Service Levels.

Allgemeines

Angebot, Verfügbarkeit, Antwortzeit

- 24/7 Angebot* des Dienstes
- 99,8% Verfügbarkeit des Dienstes
- Auf [StatusPage](#) wird die Verfügbarkeit des Dienstes angezeigt
- Antwortzeit** von 3 Sekunden für Seiten, die die normale, operative Nutzung durch Kunden unterstützen

* Ausgenommen während angekündigter Wartungsarbeiten

** Gilt für 90% der Anfragen bei Nutzung eines Default Filters. Ausgenommen Verzögerungen durch Internet bzw. lokale Netzwerke.

Verwaltung, Sicherheit, Updates, Wartung

- Proaktives Management der Verfügbarkeit, Kapazität und Performance
- Zuverlässige Zugangssicherung mit MFA und geschütztem Datenaustausch
- Regelmäßige technische und funktionelle Updates
- Maximal 6-mal im Jahr Wartungsarbeiten (an Samstagen von 22:30 Uhr bis höchsten 02:30 Uhr). Dies wird mindestens 2 Wochen im Voraus über [StatusPage](#) mitgeteilt

- Dies wird mindestens 2 Wochen vorher angekündigt, über [StatusPage](#)

Support

- Benutzer-Support an Bürotagen: Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr*
- telefonische Anmeldung und Bearbeitung von P1-Meldungen 24/7 möglich
- Möglichkeit, während großen Störungen und bei Wartungsarbeiten Informations-Updates zu abonnieren (auf [StatusPage](#), unter anderem per E-Mail oder SMS)

* Ausgenommen allgemeine niederländische Feiertage

Bearbeitung Meldung

Auswirkung		Dringlichkeit		Priorität	Reaktionszeit*	Bearbeitungszeit**
Major	Der Unternehmensablauf kann nicht weitergehen	Hoch	Es betrifft mehr als 1 Kunden	P1	< 30 Minuten	< 2 Stunden
		Niedrig	Es betrifft 1 Kunden	P2	< 30 Minuten	< 6 Stunden
Hoch	Der Unternehmensablauf kann mit einem Workaround oder einer Notprozedur weitergehen	Hoch	Es betrifft mehr als 1 Kunden	P2	< 30 Minuten	< 6 Stunden
		Niedrig	Es betrifft 1 Kunden	P3	< 2 Stunden	< 20 Stunden
Niedrig	Der Unternehmensablauf kann weitergehen	Hoch	Es betrifft mehr als 1 Kunden	P3	< 2 Stunden	< 20 Stunden
		Niedrig	Es betrifft 1 Kunden	P4	< 4 Stunden	Nach Vereinbarung

Außerhalb der Support-Zeiten behandelt Portbase ausschließlich telefonisch gemeldete P1-Zwischenfälle.

*Für 90% der Meldungen, Zeit zwischen Meldung und Reparaturbeginn.

**Für 90% der Meldungen, Zeit zwischen Meldung und Reparatur.

¹Portbase arbeitet an der Aktualisierung seiner Service Levels. Diese Service Levels sind vorläufig. Sobald die neuen Service Levels fertiggestellt sind, wird dies kommuniziert.

Disclaimer

Portbase haftet nicht für Schäden (einschließlich Folgeschäden), darunter, aber nicht beschränkt auf, Schäden infolge von: a) Störungen in der Daten-/Telekommunikationsinfrastruktur (einschließlich Software), Fehlern und/oder Verzögerungen im System von Portbase; b) Defekten, Viren oder anderen Fehlern in Geräten und sonstiger Software im Zusammenhang mit dem Zugang zu oder der Nutzung der Dienste von Portbase; c) technischen Fehlern, falschen, veralteten und/oder unvollständigen Informationen; d) der Nutzung der Dienste und der darin oder damit angebotenen Informationen.

Lieferung

Portbase bemüht sich jederzeit, die vorgenannten Dienste in angemessener Weise zu erbringen. Für dieses Service Level Agreement gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Portbase.

