

# Service Levels<sup>1</sup> 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 angekündigten 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 22:00 Uhr bis höchsten 02:00 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.

<sup>1</sup>Portbase 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.

