



Service Level Agreement

2023-04



Inhaltsübersicht

Zeiten & Kontakt

Verfügbarkeitsziele

Störungsklassen &
Reaktionszeiten

Releases &
Wartungsarbeiten

Service-Zeiten und Kontaktmöglichkeiten

Supportzeiten

- Störungen können jederzeit im Support-Portal gemeldet werden.
- Eine Bearbeitung von Support-Fällen findet nur werktags im Zeitraum von 8 und 17 Uhr MEZ bzw. MESZ statt.
- Informationen zum aktuellen Systemzustand und Störungen können unter **status.webmate.io** abgerufen werden.

Kontaktmöglichkeiten

- Kunden haben die Möglichkeit, über unser Supportportal **support.testfabrik.com** Tickets zu erstellen und zu verwalten.
- Alternativ können Tickets per E-Mail über support@webmate.io erstellt werden.
- Nach Absprache können Supportanfragen auch über weitere Kanäle wie beispielsweise Slack, Teams, Telefon, usw. eingereicht werden.
- Es ist möglich, Anfragen sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch zu stellen.

Verfügbarkeitsziele

Die Funktionen der webmate Plattform werden in verschiedene Kategorien unterteilt, für die unterschiedliche Verfügbarkeitsziele existieren.

Essenzielle Funktionen

- **Einloggen in webmate:** Mit einem gültigen und aktiven Benutzerkonto ist eine Browser-Anmeldung in webmate möglich.
- **Deployment Desktop-Device:** Das Deployment eines Desktop-Device ist möglich.
- **Deployment Mobile-Device:** Das Deployment eines Mobile-Device ist möglich.
- **Ausführung von Tests:** Ein Test kann entweder auf einem verfügbaren Gerät in webmate unter Verwendung der Standard-Schnittstellen oder über das webmate-Scheduling durchgeführt werden.
- **Manueller Zugriff Desktop-Device:** Ein manueller Zugriff auf ein neu deploytes Desktop-Device ist möglich.
- **Manueller Zugriff Mobile-Device:** Ein manueller Zugriff auf ein neu deploytes Mobile-Device ist möglich.

Verfügbarkeitsziel:

99,0%

Wesentliche Funktionen

- **Nutzung eines spezifischen Private oder Desktop Device-Slots:** Ein spezifischer Device-Slot kann vollständig genutzt werden. Dies beinhaltet das Deployment mindestens eines Device im Device-Slot sowie den manuellen und automatisierten Zugriff auf das deployte Device.
- **Ansicht "Device-Overview":** Die Device-Overview-Ansicht in webmate kann in allen Projekten, in denen die Anwenderin hierfür ausreichende Rechte besitzt, abgerufen werden. Diese enthält die Liste aller im Projekt laufenden Devices und verfügbaren Device Slots.
- **Ansicht "Test-Run-Overview"**
- **Ansicht "Test-Run"**
- **Benutzerverwaltung im Administrationsbereich**

Verfügbarkeitsziel:

97,5%

Nicht-wesentliche Funktionen

- **alle anderen Funktionen in webmate**

Verfügbarkeitsziel:

95,0%

Störungsklassen & Reaktionszeiten

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit	Updatezeit
S1: Ausfall	Mindestens eine essenzielle Plattform-Funktion ist gestört oder steht nicht zur Verfügung.	< 20 Minuten	60 Minuten
S2: wesentliche Funktionsstörung	Mindestens eine wesentliche Plattform-Funktionen ist gestört oder steht nicht zur Verfügung, oder eine essenzielle Plattform-Funktion kann nur über einen Workaround genutzt werden.	< 60 Minuten	180 Minuten
S3: nicht-wesentliche Funktionsstörung oder nicht-funktionale Störung	Mindestens eine nicht-wesentliche Plattform-Funktion ist gestört oder steht nicht zur Verfügung, oder eine nicht-funktionale Produkteigenschaft entspricht nicht der Leistungsbeschreibung, oder eine wesentliche Plattform-Funktion kann nur über einen Workaround genutzt werden.	< 90 Minuten	Nach Abschluss
S4: Verbesserungsvorschlag	Ein Vorschlag zur Produktverbesserung oder Feature-Entwicklung wurde eingebracht.	< 5 Tage	Nach Umsetzung

Releases und Wartungsarbeiten

Releases

- Unser Releasezyklus sieht vor, dass zu Beginn jedes Quartals eines Jahres ein Major Release stattfindet.
- Falls erforderlich, können auch Minor Releases dazwischen geplant werden.
- Sowohl Major als auch Minor Releases werden mindestens eine Woche im Voraus angekündigt. Die Ankündigung erfolgt über E-Mail, unserem Statusportal **status.webmate.io** und in unserem webmate Notification System.
- Hotfixes, die zur Behebung schwerwiegender Fehler dienen, können jederzeit eingespielt werden. Diese Fixes sind so konzipiert, dass sie minimalinvasiv sind und keine Ausfallzeiten verursachen. Wenn möglich, werden Hotfixes in den Nebenzeiten zwischen 17:00 und 07:00 Uhr durchgeführt.

Wartungsarbeiten

- Wartungsarbeiten können je nach Bedarf eingeplant werden und müssen rechtzeitig angekündigt werden.
- Die Ankündigung erfolgt über **status.webmate.io** und das webmate Notification System.
- Wenn möglich, werden Wartungsarbeiten in den Nebenzeiten zwischen 17:00 und 07:00 Uhr durchgeführt.
- Falls nur bestimmte Device Slots von Wartungsarbeiten betroffen sind, werden lediglich die betroffenen Slots im User Interface mit einem Hinweis versehen.



Testfabrik Consulting + Solutions AG

Fasanerieweg 15
66121 Saarbrücken
Germany

Vorstand: Dr. Valentin Dallmeier (Vorsitzender), Michael Mirol
Aufsichtsratsvorsitzender: Prof. Dr. Andreas Zeller
Registergericht: Amtsgericht Saarbrücken
Registernummer: HRB 101168
USt-IdNr.: DE 290 815 813

✉ info@testfabrik.com

🌐 www.testfabrik.com

