

Support-Leistungen und Service Level

Version 2026-07 · veröffentlicht unter tchop.io/resources/security

Inhaltsverzeichnis

1. Verfügbarkeit	1
2. Wartung.....	2
3. Kommunikation und Support-Zeiten	3
4. Störungsmanagement	3
4.1 Prioritätsbestimmung	3
4.2 Reaktionszeiten	4
5. Kapazitätsmanagement und Monitoring	5
6. Reporting.....	5

1. Verfügbarkeit

Für den Kunden bemisst sich die Verfügbarkeit des tchop CMS an drei relevanten Funktionen:

- der Verfügbarkeit der Datenschnittstelle (sog. API) und der sich daraus ergebenden Möglichkeit, aktuelle Inhalte in den nativen Apps abrufen und konsumieren zu können (kritisch für alle Nutzer*innen der Apps),
- der Verfügbarkeit der Backend-Plattform, die es Administrator*innen und Redakteur*innen ermöglicht, Inhalte zu importieren, zu editieren, zu publizieren sowie Nachrichten und Inhalte auszutauschen (kritisch für alle Administrator*innen und Redakteur*innen der Plattform),
- der einwandfreien Funktionalität und Performanz der nativen Anwendungen (sog. Apps) für Smartphones und Tablets; die unterstützten Betriebssystemversionen ergeben sich aus dem Plattformvertrag.

Von der Verfügbarkeit der beiden ersten Funktionen abzuziehen sind die Zeiten, in denen das Gesamtsystem aufgrund von Störungen nicht zur Verfügung steht, die tchop nicht zuzurechnen sind, insbesondere aufgrund von:

- höherer Gewalt,
- Störungen, die durch Komponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs von tchop verursacht werden,
- Missbrauch der Software durch den Kunden.

Angekündigte planmäßige Wartungsarbeiten innerhalb des Wartungsfensters (siehe Abschnitt „Wartung“) gelten nicht als Ausfallzeit. Die Abzugszeiten werden in abgerundeten Minuten bemessen.

Ausfallzeiten (= AZ) sind die Zeiten, in denen das Angebot aufgrund von Störungen, die tchop zuzurechnen sind, nicht zur Verfügung steht, gemessen in abgerundeten Minuten.

Die maximale monatliche Verfügbarkeit (= Vmax) beträgt: Anzahl der Kalendertage des jeweiligen Monats multipliziert mit 24 Stunden, abzüglich der Abzugszeiten.

tchop bemüht sich, für die Datenschnittstelle und die nativen Apps eine Verfügbarkeit von mindestens 99,95 % zu erreichen, berechnet nach der Formel: $(V_{\max} - AZ) \times 100 : V_{\max}$. Für die Backend-Plattform wird auf Basis der gleichen Formel eine Verfügbarkeit von mindestens 99,9 % zugesichert.

In den vergangenen Betriebsjahren der Plattform lagen die tatsächlichen Verfügbarkeiten deutlich über diesen Werten, bei mehr als 99,99 %.

Die nativen Apps, die es Nutzer*innen ermöglichen, die auf der Plattform eingestellten und verbreiteten Inhalte zu nutzen, werden zum Download über die App Stores von Apple (Apple App Store) und Google (Google Play Store) bereitgestellt. Für die Verfügbarkeit der Downloads in den App Stores selbst kann tchop keine Haftung übernehmen. tchop trägt jedoch Sorge dafür, dass die Apps den Bestimmungen und Vorgaben der beiden Software-Plattformen entsprechen und die entsprechenden Funktionalitäten zur Nutzung gewährleistet sind, solange Nutzer*innen über ein entsprechendes Endgerät sowie eine entsprechende Internet-Verbindung verfügen. tchop stellt dazu regelmäßige Software-Updates dieser Anwendungen bereit, die über die entsprechenden Plattformen bezogen werden können.

Sollte die Verfügbarkeit des Angebots durch Fehler in den nativen Apps eingeschränkt sein, stellt tchop sogenannte „Hot Fixes“ bereit, die als gesondertes Update in den App Stores mit beschleunigten Freigabeprozessen verfügbar gemacht werden (sog. „Expedited Release“). Bei der Freigabe dieser Updates bleibt tchop letztlich immer von den App-Store-Review-Teams abhängig.

2. Wartung

tchop erbringt die planmäßigen Wartungsleistungen an Hardware-, Software- und Netzwerkkomponenten in Form von Updates vorzugsweise zwischen 22:00 und 24:00 Uhr (MEZ/MESZ). Die Verfügbarkeit der Inhalte in den nativen Apps ist während dieser Zeiten in der Regel nicht eingeschränkt.

Notwendige Wartungstätigkeiten außerhalb dieses Zeitraums werden den Administrator*innen und Redakteur*innen des Kunden rechtzeitig, mindestens drei (3) Arbeitstage vorher, per E-Mail angekündigt.

3. Kommunikation und Support-Zeiten

tchop bietet im Rahmen dieses Vertrages folgende Kommunikationswege:

- für alle Nutzer*innen: per E-Mail an support@tchop.io,
- für Administrator*innen und Redakteur*innen mit Zugang zur Backend-Plattform: per Chat via Microsoft Teams oder Slack,
- telefonisch über die Hotline +49 30 616 54 883 (siehe Plattformvertrag).

Arbeitstage im Sinne dieser Anlage sind Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Berlin, Deutschland. Alle Zeitangaben verstehen sich in MEZ/MESZ.

4. Störungsmanagement

Störungen werden in folgender Weise registriert und bearbeitet:

	Schritt	Beschreibung
1	Meldung	Die Meldung durch eine*n Nutzer*in des Kunden sollte möglichst unter Angabe umfassender Informationen erfolgen, insbesondere: Spezifizierung der Störung, Zeitpunkt der Störung, Anwendungsumgebung und -situation, Häufigkeit des Problems, Fehlermeldungen, Typ und Version des benutzten Internet-Browsers bzw. Smartphones und Betriebssystems.
2	Registrierung	Störungen werden zentral registriert und erhalten eine Identifikationsnummer. Die Anfrage wird automatisiert an das gesamte Support- und Technik-Team weitergeleitet; ein*e Support-Mitarbeiter*in nimmt sich der Anfrage an und verantwortet die weitere Kommunikation.
3	Priorität bestimmen	Die Priorität der Störung wird gemeinschaftlich bestimmt; der genauere Ablauf ist unter dem Punkt „Prioritätsbestimmung“ beschrieben.
4	Diagnose	Analyse der Störung und ihrer Ursachen (z. B. durch Reproduzieren der Störung in verschiedenen Umgebungen).
5	Suchen und ggf. Implementieren einer Lösung	Für die Störung wird eine Lösung gesucht und ggf. in die Systemumgebung implementiert.

4.1 Prioritätsbestimmung

Die Priorität wird auf Basis des folgenden Ablaufs bestimmt:

Im ersten Schritt schlägt der/die betroffene Administrator*in auf Seiten des Kunden eine aus seiner/ihrer Sicht angemessene Priorität vor. Stimmt der/die Support-Mitarbeiter*in von tchop

mit dieser überein, wird sie entsprechend aufgenommen und festgehalten. Sind sich die Verantwortlichen im ersten Schritt nicht über die Priorität einig, verständigen sich unmittelbar ein Geschäftsführer von tchop und der/die leitende Projektverantwortliche des Kunden.

Sollten sich beide Parteien auf Basis der hier aufgeführten Kriterien nicht über die Priorität des Incidents einig werden, gilt im Zweifel die vom Kunden definierte Priorität.

Priorität	Beschreibung
1 – Critical Incident	Dazu zählen alle Fehler, die einen dauerhaften Produktionsstillstand hervorrufen oder gleichzeitig mehrere Benutzer*innen so beeinträchtigen, dass diese dauerhaft nicht mit der Plattform arbeiten oder Inhalte nutzen können.
2 – Fault to be tolerated temporarily	Dazu zählen alle Fehler, die die Arbeit der Benutzer*innen auf der Plattform oder die Nutzung von Inhalten in den Apps beeinträchtigen.
3 – Improvement	Dazu zählen alle Fehler, die weder zur starken Beeinträchtigung (Fehlerklasse 2) noch zum dauerhaften Produktions- oder Nutzungsstillstand (Fehlerklasse 1) führen.

4.2 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung über einen der oben genannten Kommunikationswege und der ersten qualifizierten Rückmeldung von tchop. Sie umfasst nicht die Fehlerbehebung selbst.

Fehlerklasse/Priorität 1:

- Die Reaktionszeit beträgt maximal 1 Stunde während der normalen Arbeitszeiten an Arbeitstagen zwischen 9 und 18 Uhr und maximal 3 Stunden außerhalb dieser Zeiten.
- Die Fehlerbehebung erfolgt so schnell wie möglich.

Fehlerklasse/Priorität 2:

- Die Reaktionszeit beträgt maximal 3 Stunden während der normalen Arbeitszeiten an Arbeitstagen zwischen 9 und 18 Uhr und maximal 6 Stunden außerhalb dieser Zeiten.
- Die Fehlerbehebung erfolgt so zeitnah wie möglich.

Fehlerklasse/Priorität 3:

- Die Reaktionszeit beträgt maximal 1 Arbeitstag (Montag bis Freitag, exkl. gesetzliche Feiertage).
- Die Fehlerbehebung erfolgt nach Absprache.

5. Kapazitätsmanagement und Monitoring

tchop verfolgt die verfügbare und genutzte Kapazität der eingesetzten Komponenten. Sobald eine oder mehrere der benötigten Komponenten das für die jeweilige Komponente definierte Kapazitätslimit erreichen oder zu überschreiten drohen, wird die Kapazität erweitert. Dabei werden unter anderem folgende Komponenten regelmäßig verfolgt:

- Gesamtanfragen an die Plattform („Requests“)
- Speicher- und CPU-Auslastung („Memory and CPU Stats“)
- Anfragen für die verschiedenen Status-Codes
- Durchschnittliche Reaktionszeit der Plattform
- Aktive, pausierte und fehlerhafte Verbindungen („Connections“)
- Datenbank-Aktivität („Read-/Write-Operations“)

Darüber hinaus überwacht tchop die Plattform kontinuierlich mit automatisiertem Monitoring und Alerting auf Ebene einzelner Dienste und Endpunkte.

Angaben zu Datensicherung (Backups), Wiederherstellung und den technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) sind Gegenstand der Anlagen zum Auftragsverarbeitungsvertrag (siehe [Anlagen 4 bis 6]).

6. Reporting

Zum Ende eines jeden Kalenderjahres kann der Kunde ein Reporting verlangen, welches Folgendes enthält:

- die erreichten Service Level und deren Gegenüberstellung zu den vereinbarten Standards,
- eine Dokumentation aller Support-Anfragen,
- einen qualitativen Rückblick auf Support und Service.