



## eXpurgate Service- Leistungen (SLA)

gültig ab 15.02.2023

## Inhalt

1	Leistungen des eleven Supports.....	3
1.1	Erreichbarkeit des Supports.....	3
1.2	Funktionsweise .....	3
1.3	Erforderliche Informationen .....	3
1.4	Serviceleistungen.....	3
1.5	Schweregrade .....	4
2	Verfügbarkeit von eXpurgate.....	5
3	Erkennungsleistung von eXpurgate.....	5
3.1	Bearbeitung von False-Positive-Meldungen.....	5

Mehr Informationen erhalten Sie auf [www.eleven.de](http://www.eleven.de).

© Copyright 2022 eleven cyber security GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch eleven nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

# 1 Leistungen des eleven Supports

## 1.1 Erreichbarkeit des Supports

Der eleven Support ist telefonisch, per E-Mail oder über das Online-Kontaktformular erreichbar. Unser Support-Team unterstützt Sie bei der Lösung von Problemen mit den Produkten von eleven und lässt Ihnen benötigte Informationen zukommen. Unser Ziel ist es, dass Sie den größtmöglichen Mehrwert aus Ihrem Servicevertrag mit eleven ziehen können.

Sie können den eleven Support wie folgt in Anspruch nehmen:

- über unser [Online-Kontaktformular](#)
- telefonisch: +49 30 52 00 56 130
- per E-Mail an [support@eleven.de](mailto:support@eleven.de)

## 1.2 Funktionsweise

Jedem von Ihnen gemeldeten Problem wird eine eigene Support-Fallnummer zugewiesen. Verwenden Sie diese Fallnummer bitte für alle Nachfragen an uns, bis das Problem behoben wurde.

## 1.3 Erforderliche Informationen

Damit wir gemeldete Supportfälle schnell und effizient bearbeiten können, bitten wir Sie, uns möglichst ausführliche Informationen bereitzustellen, darunter:

- Name des betroffenen Dienstes
- Name Ihres Unternehmens
- Datum und Uhrzeit des Auftretens des Problems
- Beschreibung der Auswirkungen auf den Betriebsablauf
- ausführliche Beschreibung des Problems:
  - Schritte, um das Problem zu reproduzieren
  - derzeitiges Verhalten
  - erwartetes Verhalten

## 1.4 Serviceleistungen

Der eleven Support beantwortet Ihre Supportanfrage innerhalb der im Service Level Agreement angegebenen Reaktionszeiten bzw. innerhalb der in Ihrem Servicevertrag vereinbarten Reaktionszeiten. Der Support ist, sofern nicht anders vereinbart, während unserer Geschäftszeiten erreichbar. Unsere Geschäftszeiten sind:

Montag-Freitag, 9:00-18:00 Uhr (CET/CEST)  
außer an bundeseinheitlichen Feiertagen

Unser Support-Team unterstützt Sie in den Sprachen Deutsch und Englisch.

Wir arbeiten gewissenhaft und professionell an der Lösung aller Support-Fälle. Wir können jedoch keine Haftung für die Lösung von Problemen oder Anfragen übernehmen, wenn die Ursachen außerhalb des eleven Systems und somit außerhalb der Kontrolle von eleven liegen.

Priorität	Reaktionszeit
P1	4 Arbeitsstunden
P2	8 Arbeitsstunden
P3	2 Arbeitstage
P4	4 Arbeitstage

Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Meldung eines Problems durch den Kunden beim eleven Support und der ersten Reaktion durch das Support-Team. Soweit die Meldung eines Problems außerhalb der vereinbarten Erreichbarkeitszeiten erfolgt, beginnt die Reaktionszeit am nächsten Werktag bzw. am nächsten vereinbarten Tag, zu dem entsprechend der getroffenen Vereinbarungen Supportleistungen erbracht werden.

## 1.5 Schweregrade

Schwere	Priorität	Beschreibung
Kritisch	P1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienst nicht erreichbar</li> <li>• kritische Betriebsabläufe werden durch unzureichende Performanz erheblich beeinträchtigt</li> <li>• Administrationsportal nicht erreichbar</li> </ul>
Erheblich	P2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontinuierliche oder häufige Verschlechterung der Dienstqualität</li> <li>• eingeschränkte Verfügbarkeit des Administrationsportals</li> </ul>
Geringfügig	P3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gelegentliche Verschlechterung der Dienstqualität, die sich auf nicht kritische Betriebsabläufe auswirkt</li> <li>• ein Problem, das erfolgreich umgangen werden kann</li> <li>• ein Problem, das nur geringe Auswirkungen auf das Administrationsportal hat</li> </ul>
Informationsanfrage	P4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• allgemeine Informations- und Funktionsanfragen</li> <li>• Fragen zum Dienst oder dem Administrationsportal</li> </ul>

## 2 Verfügbarkeit von eXpurgate

Das für die Erbringung des eXpurgate-Dienstes verwendete System (eleven Intelligence Hub) ist mehrfach redundant ausgelegt und gegen unbefugte Zugriffe von außen geschützt.

Der eXpurgate Dienst – die Bereitstellung der Kontrollsummen bzw. die Verfügbarkeit des eleven Intelligence Hubs – wird so erbracht, dass der Ausfall eines oder sogar mehrerer Teilsysteme nicht zum Ausfall des gesamten Dienstes führt. Eine ununterbrochene Störung des Gesamtsystems wird die Dauer von 4 Stunden nicht überschreiten.

eleven gewährleistet eine Verfügbarkeit des eXpurgate-Dienstes von 99,9 Prozent im Jahresmittel.

## 3 Erkennungsleistung von eXpurgate

Der eXpurgate-Dienst verfügt über eine durchschnittliche Spam-Erkennungsrate von über 99,0 Prozent und ein durchschnittliches False-Positive-Risiko – das Risiko fälschlicherweise als Spam kategorisierter individueller E-Mails – von unter 0,00005 Prozent im Jahresmittel, bezogen auf das gesamte, mittels der Systeme von eleven geprüfte, E-Mail-Volumen.

Einzelne E-Mail-Adressen oder Domains haben ein spezifisches Spam-Belastungsprofil und weisen gegebenenfalls nach oben oder unten abweichende Erkennungsraten auf. Im zeitlichen Verlauf kann es zu Schwankungen der Spam-Erkennungsleistung kommen. Gleiches gilt bei Zuschaltung des optionalen Virens scanners für Virenwellen. Abweichungen stellen keine Qualitätsminderung des Dienstes dar.

Eine 100-prozentige Erkennungsleistung bei Ausschluss von Fehlkategorisierungen bzw. die ausnahmslos korrekte Kategorisierung sämtlicher E-Mails ist technisch bedingt ausgeschlossen.

### 3.1 Bearbeitung von False-Positive-Meldungen

False-Positive-Meldungen werden von unserem Spam-Analysten-Team an jedem Wochentag rund um die Uhr bearbeitet und beantwortet, sofern die Meldung bei der dafür vorgesehenen Adresse [unblock@spamlab.biz](mailto:unblock@spamlab.biz) eingeht.

Die Zeit zwischen der Meldung eines False-Positives durch den Kunden bei eleven und der ersten Reaktion durch unser Spam-Analysten-Team („Reaktionszeit“) liegt bei 30 Minuten.