

Service Level Agreement

I. Allgemeines

Das vorliegende Service Level Agreement beschreibt den Standard Service für den Betrieb der bei telegra beauftragten Leistungen (Leitungen, Dienste, Endgeräte). Die betrieblichen Leistungsparameter beschreiben hierbei die Leistungen, die telegra erbringt, um die gegenüber dem Kunden geschuldete Leistungserbringung aufrechtzuerhalten bzw. wiederherzustellen. Die technischen Leistungsparameter beschreiben Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der zum Einsatz kommenden technischen Systeme und Applikationen der telegra.

II. Betriebliche Leistungsparameter

telegra beseitigt durch Überwachungseinrichtungen festgestellte oder vom Kunden gemeldete Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen.

1 Annahme der Störungsmeldung, Servicezeit

- 1.1 Die Entgegennahme von Störungsmeldungen erfolgt montags bis sonntags von 0-24 Uhr.
- 1.2 Während der Servicezeit, montags bis freitags, in der Zeit von 08:30 Uhr bis 17:30 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen, steht Kunden hierfür die Service-Hotline des Kundenservice zur Verfügung. Störungen können während dieser Zeit ferner auch per E-Mail oder Fax gemeldet werden.
- 1.3 Außerhalb der Servicezeit können Störungen ausschließlich über die Service-Hotline der Servicebereitschaft gemeldet werden.
- 1.4 Störungsmeldungen werden von der Servicebereitschaft entgegengenommen und an die entsprechenden Eskalationsstufen weiter-

geleitet. Ausschließlich vom Kunden benannte Ansprechpartner sind autorisiert, über die Service-Hotline Störungen zu melden und Informationen zu erhalten.

- 1.5 telegra setzt ein Bearbeitungssystem (Ticket-system) zur Steuerung und Dokumentation von Störungen ein. Jede Störung erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticketnummer), die dem Kunden mitgeteilt wird.
- 1.6 Der Kunde meldet telegra die Störung über die von telegra eingerichtete Service-Hotline und teilt die notwendigen Informationen zur Vorqualifizierung der Störung per Telefon, E-Mail oder Fax mit. Nach Erhalt dieser qualifizierten Störungsmeldung wird dem Kunden die Ticketnummer per Mail zugeschickt.
- 1.7 Der Kunde muss die Bearbeitungsnummer bei jeder Anfrage, die jeweilige Störung betreffend, benennen. Bei E-Mails ist die Bearbeitungsnummer in der Betreffzeile („Subject“) anzugeben.

2 Reaktionszeit

- 2.1 Die mittlere Reaktionszeit, innerhalb der der Kunde nach Eingang der qualifizierten Störungsmeldung eine Bearbeitungsnummer des Ticketsystems erhält, beträgt eine Stunde.
- 2.2 Kann der Kunde bei Störungsmitteilung oder während der Störungsbearbeitung nicht alle notwendigen technischen Details für eine Störungsdiagnose zur Verfügung stellen oder ist er für Absprachen nicht zu erreichen, wird die Bearbeitung der Störung bis zum Erhalt dieser Informationen ausgesetzt.

3 Entstörzeit

- 3.1 Die Entstörzeit beginnt mit dem Versand der Ticketnummer durch telegra und endet mit dem Versand der Mitteilung der Störungsbehebung. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeit, beginnt die Berechnung der Entstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit.

- 3.2 Zeiten für Wartungsarbeiten, vom Kunden oder von Dritten zu vertretende Verzögerungen und Zeiten in denen durch höhere Gewalt nicht an der Entstörung gearbeitet werden kann, bleiben bei der Berechnung der Entstörzeit unberücksichtigt. Gleiches gilt für die Behebung nicht im Leistungsbereich von telegra liegender Fehler.
- 3.3 Eine Störung gilt als behoben, wenn die wesentlichen Funktionalitäten der beauftragten Leistungen wiederhergestellt sind. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionen durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereit steht.

4 Eskalation

- 4.1 Aufgenommene Störungen durchlaufen einen festgelegten Prozess der Bearbeitung.
- 4.2 telegra benennt dem Kunden den Eskalationsstufen entsprechende Ansprechpartner, die ihn in unterschiedlicher Funktion betreuen
- 4.3 Erfolgt eine Entstörung der technischen Anbindung nicht innerhalb der angegebenen mittleren Entstörzeit, ist der Kunde berechtigt, die Eskalationsstufe der betreffenden Störung durch Kontaktaufnahme mit dem ihm von telegra benannten Eskalationsansprechpartner zu erhöhen.
- 4.4 Eine Erhöhung der Eskalationsstufe führt zu einer priorisierten Behandlung des Störfalles, eine Verkürzung der Entstörzeit wird hierdurch nicht gewährleistet.

5 Störungsbearbeitung und -abschluss

- 5.1 Die Störung wird soweit möglich durch Fernwartung und/oder Austausch der defekten Komponenten (z. B. beim Router) gegen funktionierende Ersatzteile oder ein Austauschgerät vor Ort beim Kunden behoben. Alle diesbezüglich notwendigen Tätigkeiten werden von der Servicebereitschaft koordiniert.

- 5.2 telegra vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne angegeben. Ist die Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen (z. B. Kunde wird innerhalb dieser Zeitspanne nicht angetroffen) nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Eine Anrechnung auf die Entstörzeit erfolgt nicht.
- 5.3 Der Kunde wird informiert, wenn eine Störung aus der Sicht von telegra behoben ist. Die Störungsursache wird ihm telefonisch oder per Mail mitgeteilt. Nach dieser Mitteilung werden die Störungszeitmessungen angehalten.
- 5.4 Der Kunde kann innerhalb von 24 Stunden die Störungsbehebung bestätigen. Bleibt die Bestätigung aus, wird das Ticket der Störung ohne Rücksprache geschlossen. Die Zeit bis zu einer evtl. Kundenrückmeldung geht nicht in die Berechnung der Entstörzeit ein.

6 Fremdeinrichtungen

- 6.1 Diese Serviceleistungen umfassen ausschließlich Leistungen, die bei telegra beauftragt sind, d.h. Leitungen, Dienste (z.B. Cloud Telefonanlage, ACD, telegra Control) und Endgeräte. Nicht erfasst sind Fremdeinrichtungen (z. B. Internetanbindung), die außerhalb des Leistungsbereichs von telegra liegen.
- 6.2 Falls sich im Rahmen des Entstörprozesses herausstellen sollte, dass der Fehler nicht im Leistungs- oder Verantwortungsbereich von telegra liegt, behält sich telegra das Recht vor, dem Kunden den Aufwand für den Entstörungsversuch in Rechnung zu stellen.

7 Wartungsarbeiten

- 7.1 Zur Aufrechterhaltung der Qualität von hochverfügbaren und performanten Dienstleistungen sind Veränderungen (z. B. Updates) und Verbesserungen an der eingesetzten Infra-

struktur, der Hardware, der Software, an Anwendungen und Prozessen notwendig. Diese Tätigkeiten werden in bestimmten Zeitfenstern durchgeführt.

- 7.2 Planbare Access- oder Backbone-Wartungsarbeiten werden in der Regel sonntags bis donnerstags zwischen 2:00 und 6:00 Uhr ausgeführt. Emergency Changes werden - wenn möglich - ebenfalls in diese Zeit gelegt.
- 7.3 Bei planbaren Access- und Backbone-Wartungsarbeiten informiert telegra den Auftraggeber fünf Kalendertage im Voraus über das Webtool telegra Conrol. Bei nicht planbaren dringenden Störungsbeseitigungen wird eine kurzfristige Information angestrebt.
- 7.4 Während der Wartungsfenster ist telegra berechtigt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen.

8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 8.1 Der Kunde wird mit telegra zusammenarbeiten und alle aus Sicht von telegra notwendigen Mitwirkungshandlungen zur Behebung der Störung erbringen. Er wird telegra insbesondere Zugang zu allen Informationen und zur Software gewähren, auf die telegra zur Behebung der Störung zugreifen muss.
- 8.2 Gelingt eine Entstörung nicht oder verzögert sie sich, weil der Kunde notwendige Mitwirkungshandlungen oder Informationen nicht oder nicht rechtzeitig erbringt bzw. zur Verfügung stellt, kann er hieraus keine Ansprüche gegen telegra ableiten. Die Verzögerungen fließen auch nicht in die Berechnung der Entstörzeit ein.
- 8.3 Die Stromversorgung der zur Verfügung gestellten Komponenten und sonstigen notwendigen, strombetriebenen Geräten liegt - außer bei durch telegra gehosteten TK-Anlagekomponenten - im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde trägt die ihm entstehenden Kosten und Aufwendungen selbst, es sei denn, eine Kostenübernahme durch te-

legra ist in dieser Vereinbarung ausdrücklich vorgesehen.

III. Technische Leistungsparameter

1 Definitionen:

- 1.1 **Verfügbarkeit:** Verfügbarkeit bezeichnet die Verfügbarkeit der wesentlichen Funktionalitäten der Leistungen in Prozent der Zeit eines Jahres.

Die Verfügbarkeit ist auch dann gegeben, wenn die wesentlichen Funktionalitäten durch eine Vorversion oder einen Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen.

Die Dienstverfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Dienste (Cloud Telefonanlage, ACD etc) an der Übergabeschnittstelle der telegra zum öffentlichen Internet bzw. zum öffentlichen Sprachnetz.

Die Dienstverfügbarkeit wird wie folgt berechnet: % Verfügbarkeit = $(1 - (\text{Summe der Minuten, in der die Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres}))$. Als Jahr gilt das Kalenderjahr.

Nachfolgendes geht nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein:

- Zeiten für Wartungsarbeiten
- Zeiten in denen durch höhere Gewalt nicht an der Entstörung gemeldeter Störungen gearbeitet werden kann
- Verzögerungen, die durch den Kunden oder Dritte induziert sind

Voraussetzung für die Einhaltung der Entstörzeit ist, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten u.a. zur Störungsqualifizierung nachkommt.

- 1.2 **Störung:** Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich der telegra.

- 1.3 **Reaktionszeit:** Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb der der Kunde nach Eingang der qualifizierten Störungsmeldung eine Bearbeitungsnummer des Ticketsystems erhält.
- 1.4 **Servicezeit:** Servicezeit ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal, insbesondere zur Durchführung von Entstörungsdienstleistungen zur Verfügung steht.
- 1.5 **Entstörzeit:** Zeit innerhalb der eine gemeldete Störung zu beheben ist. Eine Störung gilt als behoben, wenn die wesentlichen Funktionalitäten der beauftragten Leistung wiederhergestellt sind. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionen durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitsteht.
- 1.6 **Mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit:** Wahrscheinlichkeit in Prozent, in der eine Sprachverbindung basierend auf der Infrastruktur der telegra hergestellt werden kann bezogen auf alle Versuche innerhalb eines Jahres.

2 Übersicht der Service Level

- 2.1 Dienstverfügbarkeit (Leitungen, Dienste): 99%
- 2.2 Störungsannahme über Service-Hotline: Täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr
- 2.3 Störungsannahme per E-Mail, Fax: während der Servicezeit
- 2.4 Reaktionszeit: 1 Stunde
- 2.5 Entstörzeit: 8 Stunden (während der Servicezeit)
- 2.6 Beruht die Störung auf einem Defekt der vom telegra zur Verfügung gestellten Endgeräte, der nur durch einen Austausch behoben werden kann, so wird der Zeitraum, der für den Austausch erforderlich ist, bei der Berechnung der Entstörzeit nicht mitberücksichtigt.
- 2.7 Die mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit der Sprachanbindung zum öffentlichen Telefonnetz beträgt 98% im Jahr.