

Service Level Agreement

I. Allgemeines

(1) Das vorliegende Service Level Agreement (SLA) beschreibt den Standard Service für den Betrieb der bei der telegra GmbH beauftragten Leistungen.

(2) Die betrieblichen Leistungsparameter gemäß Punkt III dieses SLA beschreiben hierbei die Leistungen, die telegra erbringt, um die gegenüber dem Kunden geschuldete Leistungserbringung aufrechtzuerhalten bzw. wiederherzustellen. Die technischen Leistungsparameter gemäß Punkt IV dieses SLA beschreiben Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der zum Einsatz kommenden technischen Systeme und Applikationen der telegra.

II. Begriffsbestimmungen

Geschäftszeiten	Montag bis Freitag 08:30 bis 17:30 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen sowie solchen des Landes Nordrhein-Westfalen.
Servicebereitschaft	Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste – insbesondere Entstörungsdienstleistungen durchgeführt werden.
Reaktionszeit	Zeit innerhalb der Servicebereitschaft, in der dem Kunden nach Meldungseingang ein erster Zwischenbericht gegeben wird bzw. innerhalb der die Störung meldende Kunde über eine erkannte Störung informiert wird.
Störung	Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der zur Verfügung gestellten Leistungen/Services im Verantwortungsbereich der telegra.
Entstörzeit	Die Entstörzeit ist der Zeitraum, in dem die Störungsbeseitigung erfolgt. Sie beginnt mit dem Versand der Ticketnummer an den Kunden und endet mit dem Versand der Mitteilung über die Störungsbehebung an den Kunden.
Wartungsarbeiten	Regelmäßige Wartungsfenster sind in der Nacht zwischen 00:00 – 06:00 Uhr, auch wenn diese nicht besonders angekündigt werden.
Werktag	Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage und solcher des Landes Nordrhein-Westfalen.

III. 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 Servicezeiten

(1) telegra nimmt während der Servicebereitschaft durch Überwachungseinrichtungen diagnostizierte oder vom Kunden gemeldete Störungen an, beginnt mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung,

teilt dem Kunden innerhalb festgelegter Reaktionszeiten ein erstes Zwischenergebnis mit und behebt die Störung.

(2) Die Servicezeiten der telegra sind im Folgenden dargestellt:

Störungsannahme	24/7
Servicebereitschaft	24/7
Entstör- und Instandsetzungsarbeiten	24/7

2 Störungen

(1) Störungen sind nach Prioritäten kategorisiert; die Einstufung der Prioritäten erfolgt durch telegra.

- Höchste Priorität 1: Die Nutzung des Produkts ist infolge schwerwiegender technischer Soft- oder Hardwareprobleme nicht möglich oder in wesentlichen Funktionen so stark eingeschränkt, dass dies einer Nichtnutzbarkeit gleichkommt.
- Hohe Priorität 2: Die Nutzung des Produkts ist möglich, aber in einzelnen oder mehreren wesentlichen Funktionen mindestens temporär in Funktionsfähigkeit und/oder Qualität infolge technischer Soft- oder Hardwareprobleme eingeschränkt.
- Niedrige Priorität 3: Die Nutzung des Produkts/der Vertragssoftware ist möglich, weist aber in einzelnen Funktionen Beeinträchtigungen auf.

(2) Von telegra diagnostizierte Störungen

telegra wird dem Kunden ihn betreffende Störungen der Prioritäten 1 und 2, die durch Überwachungseinrichtungen von telegra mitgeteilt werden, auf Wunsch innerhalb der unter Punkt III, 2. Abs. 4 vereinbarten Reaktionszeit mitteilen. Die Mitteilung erfolgt per E-Mail unter Angabe der Ticketnummer an die jeweils zuständigen und gesondert mitgeteilten Kontakte und enthält folgende Angaben:

- die betroffene/n Services/Produkte
- mögliche Fehlerursache
- die voraussichtliche Ausfalldauer

Ist die Störung behoben erhält der Kunde eine Mitteilung über die Behebung der Störung per E-Mail mit Angabe der Fehlerursache soweit diese zu diesem Zeitpunkt bereits diagnostiziert wurde.

(3) Vom Kunden gemeldete Störungen

- Die Entgegennahme von Störungsmeldungen des Kunden erfolgt montags bis sonntags von 0-24 Uhr.
- Während der Geschäftszeiten, steht Kunden hierfür die Service-Hotline des Kundenservice zur Verfügung. Störungen können während dieser Zeit ferner auch per E-Mail gemeldet werden. Außerhalb der Servicezeit können Störungen ausschließlich über die Service-Hotline der Servicebereitschaft gemeldet werden.
- Störungsmeldungen werden von der Servicebereitschaft entgegengenommen und an die entsprechenden Eskalationsstufen weitergeleitet. Ausschließlich vom Kunden benannte Ansprechpartner sind autorisiert, über die Service-Hotline Störungen zu melden und Informationen zu erhalten.

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

(4) Reaktions- und Entstörzeiten

Priorität	Reaktionszeit	Mittlere Entstörzeit
Höchste Priorität 1	1 Stunden	8 Stunden
Hohe Priorität 2	2 Stunden	48 Stunden
Niedrige Priorität 3	8 Stunden	2 Woche

3 Entstörzeit

- (1) Die Entstörzeit beginnt mit dem Versand der Ticketnummer durch telegra und endet mit dem Versand der Mitteilung der Störungsbehebung.
- (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 Zeiten für die Behebung nicht im Leistungsbereich von telegra liegender Fehler.
- (3) Die Entstörzeit ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der vereinbarten Entstörzeit (Punkt III. 2 Abs. 4, 3. Spalte) zumindest so weit behoben wird, dass die wesentlichen Funktionalitäten der beauftragten Leistungen wiederhergestellt sind. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionen durch eine Vorversion oder ein zumutbares Work-Around, z.B. der eingesetzten Software lauffähig bereitsteht und eine Mitteilung der Störungsbehebung erfolgt ist. Die Entstörzeit ist auch eingehalten, wenn als Fehlerursache eine Störung im Netz anderer Netzbetreiber festgestellt wird.

4 Eskalation

- (1) Aufgenommene Störungen durchlaufen einen festgelegten Prozess der Bearbeitung.
- (2) telegra benennt dem Kunden den Eskalationsstufen entsprechende Ansprechpartner, die ihn in unterschiedlicher Funktion betreuen.
- (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) Eine Erhöhung der Eskalationsstufe führt zu einer priorisierten Behandlung des Störfalles, eine Verkürzung der Entstörzeit wird hierdurch nicht gewährleistet.

5 Störungsbearbeitung und -abschluss

- (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.

- (2) Der Kunde wird informiert, wenn eine Störung aus der Sicht von telegra behoben ist. Die Störungsursache wird ihm per Mail mitgeteilt. Nach dem Versand dieser Mitteilung werden die Störungszeitmessungen angehalten.
- (3) 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

- (1) Diese Serviceleistungen umfassen ausschließlich Leistungen/Produkte, die vom Kunden bei telegra beauftragt sind. Nicht erfasst sind Fremdeinrichtungen (z. B. Internetanbindung), die außerhalb des Leistungsbereichs von telegra liegen oder nicht zum beauftragten Produkt gehören. Störungen in Netzen anderer Netzbetreiber sind ebenfalls nicht Gegenstand dieses Vertrages.
- (2) Falls sich im Rahmen des Entstörprozesses einer vom Kunden gemeldeten Störung herausstellen sollte, dass der Fehler nicht im Leistungs- oder Verantwortungsbereich von telegra liegt und vom Kunden verursacht wurde, behält sich telegra das Recht vor, dem Kunden den Aufwand für den Entstörungsversuch, sowie für alle darauf folgenden Entstörversuche aufgrund derselben Ursache, zu den vereinbarten Stundensätzen in Rechnung zu stellen.

7 Wartungsarbeiten

- (1) Zur Aufrechterhaltung der Qualität von hochverfügbaren und performanten Leistungen sind Veränderungen (z. B. Updates) und Verbesserungen an der eingesetzten Infrastruktur, der Hardware, der Software, an Anwendungen und Prozessen notwendig. Diese Tätigkeiten werden in bestimmten Zeitfenstern durchgeführt.
- (2) Planbare Access- oder Backbone-Wartungsarbeiten werden in der Regel sonntags bis donnerstags zwischen 00:00 und 6:00 Uhr ausgeführt. Emergency Changes werden - wenn möglich - ebenfalls in diese Zeit gelegt.
- (3) Bei planbaren Access- und Backbone- Wartungsarbeiten informiert telegra den Auftraggeber fünf Kalendertage im Voraus über das Webtool telegra Control. Bei nicht planbaren dringenden Störungsbeseitigungen wird eine kurzfristige Information angestrebt.
- (4) Während der Wartungsfenster ist telegra berechtigt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen.

8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird mit telegra zusammenarbeiten und alle objektiv 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.
- (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.
- (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 telegra ist in dieser Vereinbarung ausdrücklich vorgesehen.

IV. Technische Leistungsparameter

1 Verfügbarkeit

(1) telegra bietet eine mittlere Verfügbarkeit für nachfolgende Produkte wie folgt:

Anbindung und Transport von Anrufen	
Zuführung und Terminierung von Anrufen	97,5%
Zur Verfügung gestellte Leitungen	99,0%
Services	
Virtuelle Telefonanlage (Soft- und Hardware)	99,0%
ACD-System (Soft- und Hardware)	99,0%
Webbasierte Bedien- und Benutzeroberflächen	95,0%

(2) Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit an der Übergabeschnittstelle der telegra zum öffentlichen Internet bzw. zum öffentlichen Sprachnetz und wird wie folgt berechnet:

$\% \text{ Verfügbarkeit} = [1 - (\text{Summe der Minuten im Kalenderjahr, in der das Produkt nicht nutzbar war (Ausfallzeit gemäß Priorität 1)} : \text{Summe der Minuten eines Kalenderjahres})]$.

(3) 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