

Leistungsbeschreibung Service Level Agreement

1 Gegenstand

1.1 Allgemein

Die Leistungsbeschreibung der Service-Level-Vereinbarung (engl. Service-Level-Agreement, im Folgenden SLA genannt) beschreibt die Vorgänge der Entstörung so wie die von der KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden: KEVAG Telekom) im Störfall erbrachten Leistungen so wie deren Qualität.

Die SLA gelten für Produkte, für welche zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ein SLA definiert ist oder für den Fall dass gesondert ein SLA beauftragt wurde.

Des Weiteren gelten die SLA in Verbindung mit der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KEVAG Telekom - in diesem Fall ergibt sich der konkrete Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen in der Summe aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KEVAG Telekom, dieser Leistungsbeschreibung sowie dem Auftragsformular und dessen Anlagen.

1.2 NOC

KEVAG Telekom unterhält ein Network-OperationCenter (im Folgenden: NOC) mit fachlich geschultem Personal und geeigneter sachlicher Ausstattung, wodurch eine zügige und effiziente Bearbeitung von Störungen sichergestellt werden kann. Das gesamte KEVAG Telekom-Netz wird an jedem Tag zu jedem Zeitpunkt durch das NOC überwacht.

1.3 Ticket

Für jede Störungsmeldung wird ein Ticket im KEVAG Telekom Ticketsystem erstellt. Alle Störungen werden über das Ticketsystem laufend überwacht und alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden im Störungsticket dokumentiert. Das Ticket wird geschlossen, sobald die Störung beseitigt ist. Soweit es auf die Einhaltung der Reaktionszeit, der Zwischenmeldungen, oder der Entstörzeit ankommt, sind hierfür die elektronischen Aufzeichnungen des KEVAG Telekom Ticketsystems maßgebend.

2 SLA-Parameter

Während der Supportzeit erbringt die KEVAG Telekom folgenden Leistungen:

- Annahme der Störungsmeldung durch den Kunden oder den Endkunden (2.1.)
- Reaktion auf die Störungsmeldung (2.2)
- Fehleranalyse und -eingrenzung
- Zwischenmeldungen (2.3)
- Entstörung (2.4)

2.1 Störungsmeldung

Als Störungsmeldung gilt eine telefonische Mitteilung des Kunden, eine E-Mail an ticket@KEVAG-Telekom.de oder die Erstellung eines Störungstickets über das KEVAG Telekom Ticketsystem durch den Kunden, sofern der Kunde einen Login erhalten hat. Die Störungsmeldung muss mindestens folgende Informationen enthalten:

- Kundennummer und Adresse des Kunden bzw. des konkret gestörten Kundenstandortes
- eine eindeutige Identifikationsnummer des konkret gestörten Dienstes
- ggf. zuständige verantwortliche Stelle des Kunden (Name, Rufnummer und E-Mail-Adresse des sachbearbeitenden Mitarbeiters)
- Art der Störung
- Zeitpunkt, an dem die Störung erstmals entdeckt worden ist

2.2 Reaktion auf die Störungsmeldung

Nach Kenntniserlangung durch KEVAG Telekom von der Störung beginnt KEVAG Telekom mit der Störungsanalyse und -eingrenzung. KEVAG Telekom bestätigt dem Kunden den Start der Arbeiten zur Störungsbehebung und nennt eine eindeutige Ticketnummer. Diese ist bei der Korrespondenz immer mitanzugeben.

2.2.1 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Kenntniserlangung durch KEVAG Telekom von der Störung bis zum Beginn der Wiederherstellungsarbeiten durch KEVAG Telekom innerhalb der Supportzeit gemäß der vereinbarten SLA-Klasse. Am Ende der Supportzeit wird die Reaktionszeit unterbrochen und am Beginn des nächsten Supporttages fortgesetzt.

2.3 Zwischenmeldung

KEVAG Telekom informiert den Kunden im Einvernehmen oder nach Absprache über den Stand der Störung während der Störungssuche und über getroffene Wiederherstellungsmaßnahmen und Statusänderungen der Störung.

Soweit möglich und erforderlich teilt KEVAG Telekom dem Kunden mit, ob zur Instandsetzung die Mitwirkung des Kunden oder des Endkunden benötigt wird. Das gilt z.B. für die Abstimmung der auszuführenden Maßnahmen oder zur Sicherstellung des Zugangs zu den Örtlichkeiten des Endkunden.

2.4 Entstörung

Nach Beendigung der Störung erfolgt die Rückmeldung durch KEVAG Telekom wahlweise telefonisch, per E-Mail

oder über das KEVAG Telekom Ticketsystem.

2.4.1 Entstörzeit

Die Entstörzeit ist der Zeitraum zwischen der Erstellung der Störungsmeldung und der Störungsbeseitigung. Bei der Berechnung der Entstörzeit werden nur Zeiten berücksichtigt, die innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden Supportzeit liegen. Am Ende der Supportzeit wird die Entstörzeit unterbrochen und am Beginn des nächsten Supporttages fortgesetzt. Folgende Unterbrechungen bleiben für die Berechnung der Entstörzeit unberücksichtigt:

- Nichterreichen des Kunden für Rückfragen, hierfür die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind oder zum Absetzen der Entstörmeldung nach Wiederherstellung des Dienstes.

2.5 Abgrenzung

Folgende Unterbrechungen gelten nicht als Störung im Sinne dieser Service-Level-Vereinbarung:

- Störungen an Kundensystemen oder Systemen, die in der Verantwortung des Kunden liegen
- Unterbrechungen, die vom Kunden verlangt werden
- Störungen, die durch den Kunden verursacht wurden
- Störungen durch höhere Gewalt
- Unterbrechungen aufgrund von geplanten Arbeiten oder Notfallwartung (siehe Ziffer 2.7)
- Störungen in fremden Sprachnetzen anderer Telefoncarrier
- Störungen aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die KEVAG Telekom nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen)
- Ausfälle, die nicht im Verantwortungsbereich von KEVAG Telekom oder ihrer Zulieferer liegen

2.6 Verfügbarkeit

Sofern sich die Dauer der Störung aus vom Kunden zu vertretenden Umständen verlängert (insbesondere verspätete Störungsmeldung trotz Kenntnis von der Störung, keine Mitwirkung bei der Entstörung, trotz der zwingenden Notwendigkeit), wird diese Zeit bei der Berechnung der Verfügbarkeit - sofern gemäß der produktbezogenen Leistungsbeschreibung bzw. des Auftrages vereinbart - nicht mitgerechnet. Ebenso unberücksichtigt für die Berechnung der Verfügbarkeit bleiben die in Ziffer 2.5 aufgeführten Fälle.

2.7 Geplante Arbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme führt KEVAG Telekom regelmäßig Wartungsarbeiten (im Folgenden „Geplante Arbeiten“) durch. Hierfür steht KEVAG Telekom ein tägliches Wartungsfenster in der Nacht zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr zur Verfügung. Für Softwareupdates steht KEVAG Telekom zusätzlich ein Wartungsfenster am ersten Freitag des Monats von 06:00 Uhr bis 07:00 Uhr zur Verfügung. In Sonderfällen und in Absprache mit Kunden kann ein individuelles Wartungsfenster angesetzt werden. Ort, Termin und Uhrzeit von geplanten Arbeiten werden durch KEVAG Telekom so früh wie möglich per E-Mail

mitgeteilt, wobei KEVAG Telekom die ungefähre Dauer der zu erwartenden Unterbrechung der betroffenen Dienste zu bezeichnen hat.

Alle innerhalb des Wartungsfensters durchgeführten Außerbetriebnahmen oder sonstige Arbeiten, die die Funktionsfähigkeit des KEVAG Telekom-Netzes beeinträchtigen, stellen keine Störung da.

2.8 Transfer

KEVAG Telekom kann die Störung eines bereitzustellenden Dienstes provisorisch beheben, indem durch KEVAG Telekom ein anderer, den Bedingungen dieses Vertrages entsprechenden und für den Kunden in gleicher Weise nutzbarer Dienst zur Verfügung gestellt wird (im Folgenden: Transfer). Der Transfer ist so schnell wie möglich als geplante Arbeit durch KEVAG Telekom zu beenden und der ursprüngliche von KEVAG Telekom geschuldete Dienst wieder herzustellen. Den Parteien steht es frei, den Transfer durch eine gesonderte schriftliche Vereinbarung dauerhaft als vertragsgemäße Leistung festzuschreiben.

2.9 Beauftragung Dritter

KEVAG Telekom kann sich zur Instandsetzung der Hilfe Dritter (im Folgenden: Erfüllungsgehilfe) bedienen. KEVAG Telekom haftet für Pflichtverletzungen von deren Erfüllungsgehilfen ebenso wie für eigenes Verschulden. Etwaige Schadensersatzansprüche von KEVAG Telekom gegen Dritte bleiben hiervon unberührt.

2.10 Fernwartung

KEVAG Telekom kann die Instandsetzung der bereitzustellenden Dienste im Wege der Fernwartung vornehmen, sofern die Fernwartung technisch möglich und dem Kunden zumutbar ist.

2.11 Einsatz vor Ort

Ist zur Beseitigung einer Störung der Einsatz eines KEVAG Telekom-Technikers am Kundenstandort erforderlich, so hat der Kunde die entsprechende Unterstützung zu gewährleisten. KEVAG Telekom sichert zu, dass der eingesetzte Techniker mit einer der Störung angebrachten notwendigen Sorgfalt die Entstörung vornimmt.

2.12 Verantwortlichkeit des Kunden

Ist die Entstörung durch KEVAG Telekom durch vom Kunden oder Endkunden zu vertretende Umstände nicht möglich (insbesondere, weil der Kunde oder der Endkunde bei der Entstörung nicht mitwirkt, obwohl dies zwingend erforderlich ist), so gehen die hieraus entstandenen Verzögerungen nicht zu Lasten von KEVAG Telekom. Ist der Kunde oder der Endkunde für die Störung verantwortlich, so kann KEVAG Telekom dem Kunden die durch die Entstörung entstandenen Kosten in dem Maße in Rechnung stellen, in dem der Kunde die Störung zu verantworten hat.

2.13 Mitwirkungspflicht des Kunden

Kann der Kunde innerhalb von 48 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung nicht erreicht werden und die Entstörung durch KEVAG Telekom aufgrund dessen nicht durchgeführt werden, so gilt die Störung dennoch als beendet im Sinne von Ziffer 2.4.

2.14 Ausgleichszahlung

Wird von KEVAG Telekom die nach Ziffer 3 vereinbarte maximale Entstörzeit bei einer oder mehreren Störungen aus eigenem Verschulden überschritten, so hat KEVAG Telekom auf Verlangen des Kunden eine Ausgleichszahlung an diesen zu leisten. Die Ausgleichszahlung ist auf das dreifache monatliche Entgelt pro Jahr begrenzt. Von der Ausgleichszahlung sind alle während des entsprechenden Kalenderjahres bereits geleisteten Ausgleichszahlungen, insbesondere solche, die aufgrund einer Unterschreitung der Verfügbarkeit geleistet wurden, in Abzug zu bringen. Der Kunde wird schriftlich über die Höhe und die Zusammensetzung der Ausgleichszahlung informiert. Die Ausgleichszahlung ist nach Ermittlung ihrer Höhe innerhalb eines angemessenen Zeitraums auf ein vom Kunden zu benennendes Bankkonto durch KEVAG Telekom zu überweisen.

Überschreiten der zulässigen Entstörfrist pro Störfall in %	Ausgleichszahlung für jeden Störfall in % des monatlichen Entgeltes je betroffenem Dienst in dem betroffenen Abrechnungsmonat
bis zu 100 %	10 %
ab 100 % bis zu 200 %	30 %
ab 200 % bis zu 300 %	50 %
ab 300 %	100 %

3 SLA-Klassen

Ist nichts anderes schriftlich mit dem Kunden vereinbart bzw. wurde keine gesonderte SLA-Klasse beauftragt so gilt für ein Produkt die ihm zugeordnete SLA-Klasse. Eine Tabelle mit der Übersicht der verschiedenen SLA-Klassen findet sich auf der folgenden Seite.

SLA Level	NOC-Zeiten: Mo-Fr, 07:30 Uhr bis 17:00 Uhr	außerhalb NOC-Zeiten, Sonntag und Feiertage
<p>BRONZE</p> <p>Entstörzeit: 24 h Supportzeiten: wie NOC-Zeiten Zwischenmeldung: keine</p>	<p>Störungsannahme: per Telefon (separate Hotline) Reaktionszeit: 1,5 h. Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung</p>	<p>Störungsannahme: per e-Mail Reaktionszeit: Next Business Day 08:00 Uhr Entstörung: Beginn Next Business Day</p>
<p>SILBER</p> <p>Entstörzeit: 12h Supportzeiten: wie NOC-Zeiten Zwischenmeldung: in der Regel alle 4h</p>	<p>Störungsannahme: per Telefon (separate Hotline) direkte Ansprechpartner NOC Reaktionszeit: 1 Stunde Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung</p>	<p>Störungsannahme: per Telefon (Bereitschaft) Reaktionszeit: 4 Stunden Entstörung: Beginn Next Business Day</p>
<p>SILBERPLUS</p> <p>Entstörzeit: 12h Supportzeiten: wie NOC-Zeiten, erweitert um Sa 08:00 Uhr - 14:00 Uhr Zwischenmeldung: in der Regel alle 4h</p>	<p>Störungsannahme: per Telefon (separate Hotline) direkte Ansprechpartner NOC Reaktionszeit: 1 Stunde Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung</p>	<p>Störungsannahme: per Telefon (Bereitschaft) Reaktionszeit: 4 Stunden Entstörung: Beginn Next Business Day</p>
<p>GOLD</p> <p>Entstörzeit: 8h Supportzeit: Mo 00:00 Uhr - So 23:59 Uhr (365/24) Zwischenmeldung: in der Regel alle 2h</p>	<p>Störungsannahme per Telefon (separate Hotline) direkte Ansprechpartner NOC Reaktionszeit: 30 Min. Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/Ursachenfeststellung</p>	<p>Störungsannahme: per Telefon (Bereitschaft) Reaktionszeit: 1 Stunde Entstörung: Beginn sofort nach Eingrenzung/ Ursachenfeststellung</p>