

Service Level Agreement

wisotel Geschäftskundentarife

Inhalt

| | |
|---|---|
| 1. Definitionen..... | 2 |
| 2. Anwendungsbereich..... | 2 |
| 3. ServiceLevel..... | 3 |
| 3.1 Verfügbarkeit | 3 |
| 3.2 Service-, Reaktions- und Entstörzeiten | 3 |
| 3.3 Wartungsarbeiten und geplante Betriebsunterbrechungen | 4 |
| 3.4 Störungsdiagnose | 4 |
| 3.5 Annahme von Störungsmeldungen | 4 |

1 Definitionen

Folgende Begriffe sind in diesem Service Level Agreement („SLA“) enthalten und werden wie folgt definiert:

| | |
|-------------------------------|---|
| Geschäftszeiten | Montag bis Freitag 08:00 bis 20:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen. |
| Reaktionszeit: | Zeit innerhalb der Servicebereitschaft, in der wisotel mit der Entstörung beginnt. |
| Servicebereitschaft: | Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste durchgeführt werden. |
| Störung: | Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung / Beeinträchtigung der bereitgestellten Leistung im Verantwortungsbereich von wisotel. |
| TTR (Time to Restore): | Zeit innerhalb der eine gemeldete oder durch wisotel erkannte Störung zu beheben ist. Die Störung gilt als behoben, wenn der vereinbarte Leistungsumfang so wiederhergestellt ist, dass der Kunde die Dienstleistung nutzen kann. Die Berechnung der TTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die wisotel nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind. Die TTR wird nur während der Zeit der Servicebereitschaft gemessen. In den Zeiten in denen keine Servicebereitschaft vorliegt, wird die Berechnung der TTR ausgesetzt. |
| Werktag: | Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage. |

2 Anwendungsbereich

Dieses SLA gilt für folgende Leistungen bzw. Dienste der wisotel GmbH („wisotel“) gegenüber dem Kunden („Kunde“):

- asymmetrische Anschlüsse
- symmetrische Anschlüsse

3 Service Level

3.1 Verfügbarkeit

| Verfügbarkeit | | | |
|---------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Parameter | Anmerkung | Wert | Wert |
| | | asymmetrischer Anschluss | symmetrischer Anschluss |
| Verfügbarkeit | Die jährliche Verfügbarkeit beträgt: | 97,50 % | 98,50 % |

Nachfolgend Aufgelistetes geht nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein:

- Störungen / Unterbrechungen während Wartungen
- Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht von wisotel zu vertreten sind (z.B. durch den Kunden oder Dritte verursachte Verzögerungen oder Störungen bzw. durch höhere Gewalt)

3.2 Service-, Reaktions- und Entstörzeiten

Es gelten die folgenden Service-, Reaktions- und Entstörzeiten:

| Servicezeiten | | |
|----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Leistungen | asymmetrischer Anschluss | symmetrischer Anschluss |
| Störungsannahme | Mo.-Fr., 08.00 – 20.00 Uhr* | 24/7 |
| Servicebereitschaft: | Mo.-Fr., 08.00 – 20.00 Uhr* | 24/7 |

Reaktions- und Entstörzeiten

| | asymmetrischer Anschluss | symmetrischer Anschluss |
|---------------|--------------------------|-------------------------|
| Reaktionszeit | 4 Stunden | 2 Stunden |
| TTR | 8 Stunden | 8 Stunden |

*mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage

3.3 Wartungsarbeiten und geplante Betriebsunterbrechungen

Grundsätzlich ist während Wartungsarbeiten nicht mit Ausfällen zu rechnen. Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit an Montagen von 01:00 bis 06:00 Uhr ausgeführt, können jedoch bei Bedarf auch an anderen Tagen durchgeführt werden.

3.4 Stördiagnose

Störungen werden durch die wisotel Überwachungseinrichtungen festgestellt oder vom Kunden gemeldet. wisotel wird den Kunden innerhalb der Reaktionszeit nach Diagnose einer Störung, von der der Kunde betroffen ist, über diese Störung benachrichtigen. Die Benachrichtigung wird i.d.R. per E-Mail erfolgen und enthält auch eine Angabe über die voraussichtliche Störungsdauer. Nach der Entstörung erfolgt ebenfalls eine Benachrichtigung an den Kunden mit Angabe der Störungsursache.

3.5 Annahme von Störungsmeldungen

Störungen meldet der Kunde unter Nennung der Leitungsnummer / Vertragsnummer und unter Angabe des Namens, der Telefonnummer sowie der Adresse des Melders. wisotel eröffnet ein Störungsticket und vergibt eine Referenznummer für die gemeldete Störung.