

1 Einführung

Mit Hilfe von Servicelevel-Agreements (SLA: Dienstgütevereinbarungen) schließen envia TEL und der Vertragspartner eine Übereinkunft, in der vertragliche Vereinbarungen zur Qualität der Leistungen, wie der Bereitstellung, der Mindestverfügbarkeit und der Entstörung spezifiziert werden. Der Servicelevel „Standard“ bzw. „Standard+“ ist bereits in jedem Produkt integriert (siehe Produktleistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts). Die mit einem + markierten höherwertigen Servicelevel (siehe Tabelle 1) sind nur für bestimmte Produkte verfügbar. Details entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung und der Preisliste des jeweiligen Produkts.

2 Bereitstellung

Die Bereitstellung erfolgt voraussichtlich zum in der Auftragsbestätigung angegebenen Termin. Abweichungen werden rechtzeitig mitgeteilt. Der Vertragspartner kann in der Bestellung einen „Wunschtermin“ angeben, envia TEL bemüht sich diesen Wünschen zu entsprechen. Termine sind nur verbindlich, wenn diese ausdrücklich als solche bezeichnet werden. Ist der Einsatz eines Servicetechnikers erforderlich oder gewünscht, wird envia TEL mit dem Vertragspartner Kontakt aufnehmen, um den Zugang zum/zu dem/den Kundenstandort/en in der Regelarbeitszeit (Mo-Fr, 08:00 bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen) individuell abzustimmen.

3 Störungsmanagement

3.1 Störungsannahme

Störungen nimmt envia TEL täglich von 00.00 bis 24.00 Uhr telefonisch unter der kostenlosen Servicrufnummer 0800 0101600 und per E-Mail ticket@enviatel.de entgegen. Die Störungseröffnung erfolgt unverzüglich nach Eingang der Störungsmeldung durch den Vertragspartner oder dessen Bevollmächtigte durch das Anlegen eines Störungstickets durch envia TEL.

3.2 Störungspriorität

(A) Priorität hoch – Dienst nicht nutzbar

Die höchste Prioritätsstufe gilt, wenn eine Dienstunterbrechung oder eine Verminderung der Qualität des bereitgestellten Produktes die Nutzung des Dienstes durch den Vertragspartner in nicht tolerierbarem Maße verhindert. Nur Tickets der Prioritätsstufe "hoch" werden für die Ermittlung der Verfügbarkeit ausgewertet. Sofern vertraglich als redundant vereinbarte Komponenten bzw. Übertragungswege eine weitere Nutzung ermöglichen, wird das Ticket einer niedrigeren Prioritätsstufe zugeordnet.

(B) Priorität mittel – Dienst eingeschränkt nutzbar

Der Dienst ist eingeschränkt nutzbar, wenn eine Verminderung der Qualität des bereitgestellten Produktes mit gerade noch tolerierbaren Auswirkung auf die Tätigkeit des Vertragspartners vorliegt. Eine Störung von vertraglich redundant verein-

barten Komponenten oder Übertragungswegen wird ebenfalls als relevante Dienst einschränkung der Prioritätsstufe B (mittel) definiert, sofern die Nutzung der darüber bereit gestellten Dienste weiterhin möglich ist. Ist der darüber bereit gestellte Dienst nicht mehr nutzbar, liegt eine verfügbarkeitsrelevante Unterbrechung mit der Prioritätsstufe A vor.

(C) Priorität gering – Dienst nutzbar

Es bestehen Abweichungen oder Gefährdungen der standardmäßigen Funktion des vereinbarten Service, die für den Vertragspartner nur zu einer geringfügigen aber tolerierbaren Einschränkung in der Nutzung führen, aber zur vollständigen Bereitstellung der vereinbarten Produktmerkmale, beseitigt werden sollten.

Die Einordnung der Störungspriorität erfolgt in Abstimmung mit envia TEL durch den Vertragspartner und wirkt sich vornehmlich auf die Service- und Funktionszeit aus.

3.3 Zeiten und Messungen

Die Bearbeitung von Störungen und die Messung von Serviceleveln erfolgt auf Basis von Störungstickets.

Die Störungsmeldung erfolgt in der Regel durch den Vertragspartner an die envia TEL. Bei Ausfall zentraler envia TEL-Netzwerkkomponenten (Großstörung) erfolgt parallel die Eröffnung eines Mastertickets durch envia TEL. Das Masterticket kann, nach Absprache mit dem Vertragspartner, im Bedarfsfall zur Messung des Servicelevels manuell ausgewertet werden.

Die **Reaktionszeit** wird als Zeitspanne zwischen Ticketeröffnung bei Eingang einer Störungsmeldung des Vertragspartners und dem Beginn der Wiederherstellungsarbeiten (Ticketstatus: in Bearbeitung) durch envia TEL innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden Bearbeitungszeiten definiert.

Die **Wiederherstellungszeit** (T_w) berechnet sich aus den Zeitpunkten der Störungseröffnung (T_e [Eröffnung]) und der Störungsfertigmeldung (T_f [Fertigmeldung]), abzüglich dokumentierter Pausierungszeiten (T_p [Pausierung]):

$$\text{Wiederherstellungszeit } T_w = T_f - T_e - T_p \text{ [hh:mm]}$$

Zum Zeitpunkt T_f wechselt das zugehörige Ticket in den Status „gelöst“ und Pausierungen in den Status „wartend“.

Pausierungszeiten resultieren aus zwischen dem Vertragspartner und envia TEL einvernehmlich abgestimmten Entstörungspausen oder durch vom Vertragspartner zu vertretende Verzögerungen der Störungsbehebung, wie:

- Nichterreichen des Vertragspartners für Rückfragen und Informationen, die für die Fortsetzung der Entstörung dringend notwendig sind
- Wartezeiten bis zum vereinbarten Termin für notwendige Zutritte zur Vor-Ort-Entstörung in Lokationen im Verantwortungsbereich des Vertragspartners

- Wartezeiten durch kundenseitige Analyse oder Prüfung auf Funktion

Bei der Berechnung der Wiederherstellungszeit werden nur Zeiten berücksichtigt, die innerhalb der dem Servicelevel entsprechenden Störungsbehebungszeiten liegen. Es werden nur Störungen berücksichtigt, deren Ursachen durch envia TEL zu vertreten sind. Als Sollwerte gelten die in der jeweiligen Prioritätsstufe vereinbarten Werte.

Zur Wiederherstellungszeit gehören nicht:

1. geplante und rechtzeitig angemeldete Wartungsarbeiten
2. Zeitverlust aufgrund von Störungen in den Endgeräten des Vertragspartners
3. Zeitverlust aufgrund höherer Gewalt
4. Zeit während die envia TEL keinen Zugang zu den Endgeräten des Vertragspartners hat
5. Der Zeitraum ab Bereitstellung eines wirksamen Workarounds, der die beanstandeten Einschränkungen in der Nutzung des Dienstes beseitigt.

Die **Verfügbarkeit** in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Kalenderjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Anzahl der Minuten des Kalenderjahres während der das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Kalenderjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen und aller mit Prioritätsstufe A klassifizierten Tickets für durch envia TEL zu vertretenden Störungen ermittelt. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsarbeiten) nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbebereich des Vertragspartners liegen oder Tickets der Prioritätsstufen B und C.

envia TEL führt **Wartungsarbeiten** durch und hält das Telekommunikationsnetz instand. Dazu werden notwendige Unterbrechungen eingeplant.

Planbare Aktivitäten im Netz von envia TEL, die das Produkt beeinträchtigen, finden möglichst zwischen 3.00 Uhr und 6.00 Uhr („Wartungsfenster“) statt.

3.4 Zwischenmeldung

envia TEL informiert den Vertragspartner während der Störungsbeseitigung über wesentliche Statusänderungen entsprechend des vereinbarten Service Levels in Tabelle 1.

3.5 Wiederherstellung und Abschlussmeldung

envia TEL benachrichtigt den Vertragspartner nach der Wiederherstellung standardmäßig per E-Mail. Bei Rückmeldung des Vertragspartners aufgrund weiterhin auftretender Fehler zum konkreten Ticket, kann dieses innerhalb von 7 Tagen erneut in den Status „in Bearbeitung“ versetzt werden.

3.6 Einsatz vor Ort

Ist der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich, vereinbart envia TEL mit dem Vertragspartner einen Termin. Können zum vereinbarten Termin die notwendigen Arbeiten des Servicetechnikers aus vom Vertragspartner zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, vereinbart envia TEL mit dem Vertragspartner einen neuen Termin. envia TEL ist berechtigt, dem Vertragspartner die hierdurch veranlassten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Die entstandene Zeitverzögerung bleibt bei der Ermittlung der Bereitstellungs- und Wiederherstellungszeiten bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Vor-Ort-Einsätze für Störungen, deren Ursachen durch den Vertragspartner zu vertreten sind (Bedienfehler, Stromausfall beim Kunden, defekte Kundenanlage etc.), werden laut Preisliste „Allgemeine Leistungen“ in Rechnung gestellt.

4 Vertragsstrafen

Bei der Überschreitung des vereinbarten oder angekündigten Bereitstellungstermins und einer Verantwortlichkeit der envia TEL GmbH für die Überschreitung mindert envia TEL den einmaligen Einrichtungspreis. Bei der Nichteinhaltung der vereinbarten Mindestverfügbarkeit oder der Wiederherstellungszeit und einer Verantwortlichkeit der envia TEL GmbH für die Nichteinhaltung, mindert envia TEL den monatlichen Grundpreis. Die Minderung erfolgt gemäß des vom Vertragspartner gewählten Servicelevels in Tabelle 1. Soweit die Haftung von envia TEL nicht vertraglich ausgeschlossen ist (§ 15 der AGB), bleiben Ansprüche des Vertragspartners auf Schadenersatz hiervon unberührt. Eine Vertragsstrafe ist in jedem Fall darauf anzurechnen.

Tabelle 1 - Servicelevel

		Standard ¹	Komfort	Premium
Servicelevel				
Mindestverfügbarkeit ²		98,50 %	99,00 %	99,50 %
Mindestverfügbarkeit "+" Varianten ²		99,00 %	99,50 %	99,70 %
Wiederherstellung				
Störungsannahme		00.00 – 24.00 Uhr		
Reaktionszeit	A/B/C-Störung	2 h ⁴	1 h ⁴	0,5 h ⁴
Störungsbehebung	A-Störung	Mo-Fr, 08.00-17.00 Uhr ³	00:00-24:00 Uhr	
	B/C-Störung	Mo-Fr, 08.00-17.00 Uhr ³		
Max. Wiederherstellungszeit	A/B/C-Störung	24 h ⁴	12 h ⁴	8 h ⁴
Zwischenmeldung		bei Überschreitung der max. Wiederherstellungszeit, danach 1 mal täglich (Mo-Fr) ³	wie Standard, auf Wunsch Zwischenmeldung bei Statusänderung der Störung	wie Standard, auf Wunsch Zwischenmeldung bei Statusänderung der Störung
Abschlussmeldung		per E-Mail, auf Wunsch zusätzlich telefonisch	wie Standard	wie Standard
Vertragsstrafen				
Überschreitung des Bereitstellungstermins		Minderung des Bereitstellungspreises um 3 % pro Arbeitstag der Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungstermins, Minderung max. 100 %		
Überschreitung der Wiederherstellungszeit		Gutschrift über 15 % des mtl. Grundpreises pro 24 h (Mo-Fr) ³ , max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat	Gutschrift über 30 % des mtl. Grundpreises pro 24 h, max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat	Gutschrift über 45 % des mtl. Grundpreises pro 24 h, max. ein monatlicher Grundpreis pro Kalendermonat
Unterschreitung der Verfügbarkeit ²		Gutschrift eines monatlichen Grundpreises pro Kalenderjahr		
Sonstiges				
Wartungszeitfenster		3.00 – 6.00 Uhr		

- 1 Der Standard-Servicelevel ist bereits im Produkt integriert.
- 2 Verfügbarkeit im Kalenderjahresdurchschnitt.
- 3 Ausgenommen gesetzliche Feiertage.
- 4 Nur Anrechnung innerhalb der unter Störungsbehebung angegebenen Zeiten.