

Servicelevel-Agreement enManaged Services



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 spezifiziert werden. Bei einem Managed Service handelt es sich um eine IT-Dienstleistung, die im Auftrag des Vertragspartners von envia TEL erbracht wird. Der Managed Service umfasst eine Vielzahl von möglichen Dienstleistungen, die in der jeweiligen Produktleistungsbeschreibung definiert sind. Ein Managed Service ist nur für die Produkte enManaged Operation Service, enManaged Datacenter und enManaged Firewall Service vorgesehen.

2 Serviceabruf

Ein Serviceabruf ist die Beauftragung einzelner Leistungen aus dem Managed-Service-Vertrag. Diese nimmt envia TEL täglich von 00.00 bis 24.00 Uhr standardisiert und abgesichert über das Kundenportal entgegen. Der Serviceabruf wird unverzüglich nach Eingang bei envia TEL durch das Anlegen eines Tickets mit automatischem Zeitstempel dokumentiert. Der Eingang des Abrufs wird mittels E-Mail bestätigt. envia TEL behält sich vor, Serviceabrufe außerhalb der in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Tätigkeiten und den in diesem Dokument aufgeführten Umsetzungszeiträumen abzulehnen.

3 Vorlaufzeit

envia TEL benötigt zur Klassifizierung und Umsetzung des Serviceabrufs die in Anlage 1 definierte Vorlaufzeit. Erst danach kann die Bearbeitung des Serviceabrufs beginnen. An- und Abfahrten zählen zur Bearbeitungszeit. Der Terminwunsch zur Umsetzung des Serviceabrufs kann frühestens nach der Vorlaufzeit eingestellt werden. Sollte der Terminwunsch nicht möglich sein, informiert envia TEL den Vertragspartner unverzüglich und schlägt einen neuen Termin vor.

4 Express-Service

Es besteht zusätzlich die Möglichkeit über einen Express-Service entsprechend der in Anlage 1 aufgeführten Tabelle Bearbeitungszeiten die Vorlaufzeit zu verringern. Die Kosten für den Express-Service können der Preisliste des jeweiligen Managed Service entnommen werden. Der Express-Service wird zusammen mit dem Serviceabruf beauftragt. Neben einer einmaligen Servicepauschale gemäß Preisliste werden alle erfolgten Tätigkeiten im 15 Minutentakt nach den vereinbarten Stundensätzen gemäß Preisliste abgerechnet.

5 Unvollständige Serviceabrufe und Rückfragen

envia TEL nimmt telefonisch oder per E-Mail Kontakt zum Vertragspartner auf, wenn die Angaben im Serviceabruf nicht eindeutig oder unvollständig sind und Fragen entstehen. Pausierungszeiten resultieren aus zwischen dem Vertragspartner

und envia TEL einvernehmlich abgestimmten Pausen oder durch vom Vertragspartner zu vertretende Verzögerungen, wie:

- Nichterreichen des Vertragspartners für Rückfragen und Informationen, die für die Fortsetzung der Bearbeitung dringend notwendig sind
- Wartezeiten bis zum vereinbarten Termin für notwendige Lieferungen oder Zutritte zur Vor-Ort-Entstörung in Lokationen im Verantwortungsbereich des Vertragspartners
- Wartezeiten durch kundenseitige Analyse oder Prüfung auf Funktion

6 Fertigmeldung

Die Fertigmeldung seitens envia TEL erfolgt per E-Mail. Mit der Fertigmeldung ist der Serviceabruf für envia TEL abgeschlossen.

7 Service und Funktionszeiten, Ruhetage

Für die Umsetzung eines Abrufs sind 3 Zeiträume definiert.

7.1 Hauptzeit

Abrufe werden vorzugsweise in der Hauptzeit umgesetzt. Sofern der Vertragspartner keine dedizierte Zeit angibt, in dem der Serviceabruf mit „schnellstmöglich“ gekennzeichnet wird, wird der Abruf automatisch in der Hauptzeit ausgeführt:

- Mo - Do 8.00 bis 17.00 Uhr
- Fr 8.00 bis 14.00 Uhr

Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage.

7.2 Nebenzeit

Sollen Serviceabrufe in der Nebenzeit umgesetzt werden, ist dies explizit durch Angabe von Uhrzeit und Termin anzugeben. Die Nebenzeit beinhaltet:

- Mo 0.00 bis 8.00 Uhr
- Mo - Fr 17.00 bis 8.00 Uhr
- Fr 14.00 bis 24.00 Uhr

Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage.

7.3. Wochenende und Feiertage

Sollen Abrufe am Wochenende oder an bundeseinheitlichen Feiertagen umgesetzt werden, ist dies explizit durch Angabe von Uhrzeit und Termin anzugeben.

7.4 Sperrzeiten

envia TEL behält sich vor, an maximal 15 Kalendertagen im Jahr Ruhetage wie zum Beispiel den 24.12. und den 31.12. zu definieren. An diesen Tagen werden keine Managed Services ausgeführt. Diese Tage stehen bei der Anlage eines Serviceabrufs im Kundenportal der envia TEL nicht zur Verfügung.

Servicelevel-Agreement enManaged Services



Anlage 1

Die Bearbeitung erfolgt je Managed-Service-Produkt in den nachfolgend genannten Zeiträumen.

Managed Datacenter Service

Tätigkeit	Zeitraum
Abnahme Serviceabruf	0.00 - 24.00 Uhr
Bearbeitung	24/7
Vorlaufzeit	min. 24 Stunden
Express-Vorlaufzeit	min. 2 Stunden

Managed Firewall Service

Tätigkeit	Zeitraum
Abnahme Serviceabruf	0.00 - 24.00 Uhr
Bearbeitung	24/7
Vorlaufzeit	min. 12 Stunden
Express-Vorlaufzeit	min. 2 Stunden

Managed Operation Service

Tätigkeit	Zeitraum
Abnahme Serviceabruf	0.00 - 24.00 Uhr
Bearbeitung	Mo- Do 8.00 bis 17.00 Uhr Fr 8.00 bis 14.00 Uhr
Vorlaufzeit	min. 72 Stunden
Express-Vorlaufzeit	min. 12 Stunden