

Service Level Agreement

echtschnell Geschäftskundentarife

Inhalt

1. Definitionen	2
2. Anwendungsbereich	2
3. Service Level	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 echtschnell 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 echtschnell.
TTR (Time to Restore):	Zeit innerhalb der eine gemeldete oder durch echtschnell 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 echtschnell 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 echtschnell GmbH („echtschnell“) 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 echt schnell 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 echtschnell Überwachungseinrichtungen festgestellt oder vom Kunden gemeldet. echtschnell 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 aller zur Entstörung erforderlichen Daten und unter Angabe des Namens und Telefonnummer des Melders. echtschnell eröffnet ein Störungsticket und vergibt eine Referenznummer für die gemeldete Störung.