

**Dienstleistungsvertrag**  
**Servicelevel-Agreement**  
**bizzlight-Produkte**  
**Version 1.2.**

Telekommunikationsdienstleistungen der telitall.net GmbH

Stand: Dezember 2014

1.	Zielsetzung .....	3
2.	Ansprechstellen .....	3
3.	Melden einer Störung .....	3
4.	Störungsmeldung durch den Kunden.....	3
5.	Störungsmeldung des Kunden über Dienste Dritter, oder Hardware .....	3
6.	Störungsmeldung durch ein automatisches Überwachungssystem.....	3
7.	Service Level Agreement.....	4
7.1.	Servicezeiten.....	4
8.	Definitionen.....	4
8.1.	Fehlerpriorität.....	4
8.2.	Servicezeit .....	4
8.3.	Entstörzeit.....	5
8.4.	Gutmeldung.....	5
8.5.	Ausfallzeit.....	5
8.6.	Fremdverzögerung.....	5
9.	Melden einer Störung .....	5
10.	Wartung.....	5
10.1.	Ordentliche Wartung.....	5
10.2.	Außerordentliche Wartung .....	6
10.3.	Kontaktperson .....	6
11.	Sonstiges.....	6
11.1.	Mitwirkungspflicht des Kunden .....	6
11.2.	Anwendbarkeit.....	6
11.3.	Schlussbestimmung.....	6

## 1. Zielsetzung

In diesem Service Level Agreement (SLA) werden die Leistungen der telitall.net GmbH hinsichtlich Störungsmeldungen und -behebungen konkretisiert.

## 2. Ansprechstellen

telitall.net stellt eine telefonische Kundenhotline zur Verfügung: 0043 57 745 745.  
Das Mailpostfach ist support@telitall.net.

## 3. Melden einer Störung

Störungsmeldungen werden vom Network Operation Desk (NOC) zum definierten Zeitpunkt telefonisch entgegengenommen und im Ticket System erfasst. Meldungen via E-Mail werden gemäß den Angaben in Kapitel 4 bearbeitet.

Bei schwerwiegenden Störungen ist der Kunde angewiesen, dass diese immer via Telefon gemeldet werden, um die garantierten Antwortzeiten einhalten zu können.

## 4. Störungsmeldung durch den Kunden

Wird eine Störung durch den Kunden an das NOC gemeldet, erfolgt - wenn immer möglich - eine erste Störungseingrenzung oder Störungsbehebung direkt am Telefon. Parallel wird ein Ticket erstellt und aktiviert.

Zur Störungseingrenzung und -behebung sind folgende Angaben notwendig:

- Beschreibung der festgestellten Störung und deren Auswirkung
- Angabe des Standorts des gestörten Systems oder Anschlusses mit eindeutiger (offizieller) Kennzeichnung (z.B. Rechnername)
- Vollständige Kontaktinformationen des Kunden für Rückfragen

Ist eine weiterführende Bearbeitung notwendig, erfolgt eine Weitergabe des Service Requests an die entsprechende Supportorganisation. Bis zur Behebung der Störung sollte eine Kontaktperson des Kunden über die erfassten Angaben für Rückfragen erreichbar sein.

## 5. Störungsmeldung des Kunden über Dienste Dritter, oder Hardware

Der Kunde muss für etwaige Dienste Dritter selbst für entsprechende SLAs bei Drittanbietern sorgen. Telitall.net GmbH kann bei Bedarf die Koordinierung der Entstörung durch Dritte beaufsichtigen. Bei Hardware verlängern sich die Entstörzeiten um die etwaigen Lieferzeiten der einzelnen Hersteller.

## 6. Störungsmeldung durch ein automatisches Überwachungssystem

Erfolgt eine Störungsmeldung durch ein Überwachungssystem, beispielsweise ein Netzwerk-Management System, wird unverzüglich ein Service Request erstellt und aktiviert. Die Störungsmeldung durch ein automatisches System wird mit Bezug auf die im SLA garantierten Antwortzeiten gleich behandelt wie eine telefonische Störungsmeldung durch einen Kunden.

## 7. Service Level Agreement

### 7.1. Servicezeiten

Die Servicezeiten beschreiben die Zeitfenster, in welchen Störungen durch das Supportteam bearbeitet werden. Es gibt 3 Servicezeiten „Standard“, „Advanced“ und „Premium“, die der jeweils gültigen Servicezeit entsprechen.

Standard (SLA1)	Servicezeit:	Montag bis Freitag (Werktags) 9 bis 17:00 Uhr	
		<b>Fehlerpriorität 1</b>	<b>Fehlerpriorität 2</b>
	Entstörzeiten:	10h	nächster Werktag
Advanced (SLA2)	Servicezeit:	Montag bis Samstag (Werktags) 8 bis 20:00 Uhr	
		<b>Fehlerpriorität 1</b>	<b>Fehlerpriorität 2</b>
	Entstörzeiten:	8h	12h
Premium (SLA3)	Servicezeit:	7 Tage, 0 bis 24:00 Uhr	
		<b>Fehlerpriorität 1</b>	<b>Fehlerpriorität 2</b>
	Entstörzeiten:	6h	8h

## 8. Definitionen

### 8.1. Fehlerpriorität

Es folgt eine Klassifizierung der Störung, abhängig von der gemeldeten Beeinträchtigung, durch den Kunden nach folgenden Schema:

Fehlerpriorität 1	Fehlerpriorität 2
Es liegt ein Totalausfall vor, die Nutzung des Dienstes ist nicht möglich. Die Entstörzeit beginnt mit der Zutrittsmöglichkeit zum Objekt.	Beeinträchtigter Dienst, der Kunde möchte ihn aber nutzen; die Nutzung ist aber mit Einschränkungen möglich. Wird der Dienst nicht zur sofortigen Entstörung freigegeben, beginnt die Entstörzeit erst ab dem Zeitpunkt der Freigabe.

### 8.2. Servicezeit

Ist die Zeit, in der Störungsmeldungen entgegengenommen und Entstörungen durchgeführt werden. Zeiten außerhalb der Servicezeit unterbrechen die Entstörzeit.

### 8.3. Entstörzeit

Diese ist die maximale Zeit, die zwischen Störungsmeldung und Rückmeldung über den Abschluss der Entstörung liegt. Telitall.net ist verpflichtet, diese Zeiten zu unterschreiten.

### 8.4. Gutmeldung

Die Rückmeldung über den Abschluss der Entstörung erfolgt durch Telitall.net per automatisiertem Email und/oder SMS oder anderem elektronischen Weg. Kann diese Benachrichtigung, aus für Telitall.net nicht vertretbaren Gründen, nicht zugestellt werden, gilt dies als Fremdverzögerung. Die Entstörzeit wird dadurch nicht verändert.

### 8.5. Ausfallzeit

Die Ausfallzeit ist jene Zeit, die zwischen Störungsmeldung des Kunden und der Gutmeldung liegt. Als Ausfallzeiten gelten lediglich Störungen, die unter die Fehlerpriorität 1 fallen. Die Ausfallzeit wird durch Nicht-Servicezeiten unterbrochen.

### 8.6. Fremdverzögerung

Als Fremdverzögerung gelten Verzögerungszeiten, die vom Kunden oder durch Dritte verursacht werden (Zutrittsbehinderung, nicht dokumentierte Veränderungen durch Dritte usw.). Mehrkosten, die durch derartige Fremdverzögerungen entstehen können von Telitall.net in Rechnung gestellt werden. Fremdverzögerungen unterbrechen die Entstörzeiten und gelten nicht als Ausfallzeit.

## 9. Melden einer Störung

Störungsmeldungen werden vom Network Operation Desk (NOC) zum definierten Zeitpunkt telefonisch entgegengenommen und im Ticket System erfasst. Meldungen via E-Mail werden gemäß den Angaben in Kapitel 4.1 bearbeitet.

Bei schwerwiegenden Störungen ist die ICT darauf angewiesen, dass diese immer via Telefon gemeldet werden, um die in Kapitel 4 garantierten Antwortzeiten einhalten zu können.

Für Störungsmeldungen an andere Hotline Organisationen, z.B. Service 24 oder SITA Helpdesk, gelten die nachfolgend beschriebenen Prozesse nicht. telitall.net stellt eine telefonische Kundenhotline zur Verfügung. 0043 57 745 300.

## 10. Wartung

### 10.1. Ordentliche Wartung

Um einen sicheren und einwandfreien Service gewährleisten zu können, werden regelmäßige Wartungen gemäß Herstellerangaben vorgenommen. Derartige Wartungen werden

nach Möglichkeit innerhalb von vordefinierten Wartungsfenstern täglich zwischen 22:00 und 6:00 erfolgen und mindestens 3 Tage im Vorhinein angekündigt werden. Das Ausmaß solcher serviceunterbrechenden Wartungsmaßnahmen beträgt maximal 12 Stunden pro Jahr. Im Falle von kurzfristig unaufschiebbaren Wartungsarbeiten innerhalb der Betriebszeiten, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind, können von Telitall.net auch Wartungszeiten außerhalb der Wartungsfenster durchgeführt werden (außerordentliche Wartung). Telitall.net wird sich jedoch bemühen, solche Wartungsarbeiten nach den vorhandenen Möglichkeiten zu den mit dem Kunden abgesprochenen Zeiten durchzuführen und dies so rechtzeitig wie möglich anzukündigen, in der Regel 3 Werktage im Voraus. Serviceausfallzeiten, die durch vorangekündigte Wartungsarbeiten begründet sind, zählen nicht als Ausfallzeit (siehe Punkt 8.5. Ausfallzeit).

## 10.2. Außerordentliche Wartung

Sollten Sofortmaßnahmen erforderlich sein (um z.B. eine größere Störung zu vermeiden), wird Telitall.net diese umgehend vornehmen und den Kunden so rechtzeitig wie möglich darüber informieren.

## 10.3. Kontaktperson

Vom Kunden ist ein Ansprechpartner bekannt zu geben, der bei Bedarf Zugang zu den von telitall.net installierten Komponenten gewähren und bei Ferndiagnosen behilflich sein kann. Weiters ist eine E-Mailadresse zu nennen, an welche Verständigungen über Wartungsarbeiten gesendet werden (Beilage A, Kontaktliste).

## 11. Sonstiges

### 11.1. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde hat Telitall.net bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und Telitall.net oder von ihr beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird Telitall.net bzw. von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt bzw. die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde der Telitall.net jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.

### 11.2. Anwendbarkeit

Die angeführten SLAs sind nur auf von Telitall.net bereitgestellte Zugangsdienste anwendbar. Nicht von Telitall.net gelieferte oder gewartete Komponenten sind von jedem SLA ausgeschlossen.

### 11.3. Schlussbestimmung

Voraussetzung für das Zustandekommen eines SLA ist eine Vereinbarung über die Nutzung von uns zur Verfügung gestellter IKT-Leistungen. Die in dieser Vereinbarung festgelegten Bedingungen stellen einen integrierenden Bestandteil des SLA dar.

## Anhang A: Kontaktliste

### telitall.net

	Kontakt	Tel.	E-Mail
Kommerziell	Support-Team	+43 57 745 745	support@telitall.net
Kommerzielle Eskalation	Mag. Stephan Ernst	+43 57 745 160	se@telitall.net
Lieferung/Anfragen	Planungsteam	+43 57 745 745	planung@telitall.net
Lieferung Eskalation	Alexander Jirik	+43 57 745 180	aj@telitall.net
Rechnungen	Rosa Warzybok	+43 57 745 745	invoice@telitall.net
Rechnungen Eskalation	Mag. Stephan Ernst	+43 57 745 160	se@telitall.net
Wartung & Störung	Markus Köstenberger	+43 57 745 220	support@telitall.net
Wartung & Störung Eskalation:	Peter Klapper	+43 57 745 210	support@telitall.net
Technik	Support	+43 57 745 745	support@telitall.net
Technik Eskalation:	Peter Klapper	+43 57 745 210	support@telitall.net

### Kontaktliste Kunde

	Kontakt	Tel.	E-Mail
Kommerziell			
Kommerzielle Eskalation			
Lieferung			
Lieferung Eskalation			
Rechnungen			
Rechnungen Eskalation			
Wartung & Störung			
Wartung & Störung Eskalation:			
Technik			
Technik Eskalation:			