

Servicelevel-Agreement

bizzlight-Produkte

Version 1.2.

Telekommunikationsdienstleistungen der telitall.net GmbH

Stand: Dezember 2014

1. Service Level Agreement

1.1. Service Levels

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

2. Definitionen

2.1. Fehlerpriorität

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.

2.2. Servicezeit

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

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. 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.

3. Hotline

Telitall.net stellt eine telefonische Kundenhotline zur Verfügung.

4. Wartung

4.1. 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 3.7 Ausfallzeit).

4.2. 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.

4.3. 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 (siehe Peeringvereinbarung, Beilage B, Kontaktlist).

5. Sonstiges

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.