

Service Level Agreement (SLA)  
für das Produkt

# trilan business phone

1. EINFÜHRUNG	3
2. SERVICE-TICKET	3
2.1. Definition	3
2.2. SLA-Varianten (Service-Tickets)	4
2.3. Eröffnung von Service-Tickets	4
2.4. Bearbeitung von Service-Tickets	4
2.5. Abrechnung von Service-Tickets	4
3. STÖRUNGS-TICKET	5
3.1. Definition	5
3.2. SLA-Variante (Störungen)	6
3.3. Störungsmanagement	7
3.3.1 Prozessablauf	7
3.3.2 Leistungen und Mitwirkungspflichten	8
3.4. Begriffsdefinitionen	8
3.4.1 Reaktionszeit	8
3.4.2 Entstörungszeit	8
3.5. Leistungsbeschreibung	9
3.5.1 Annahme von Störungsmeldungen über die Hotline	9
3.5.2 Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit	9
3.5.3 Entstörung innerhalb der Entstörungszeit	9
3.5.4 Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung	10
3.6. Berechnung der Verfügbarkeit	10
3.7. Entschädigungen bei der Überschreitung der vereinbarten Entstörungszeiten	11

## 1. Einführung

Dieses Dokument definiert die von SWT trilan bereitgestellte Servicequalität sowie die zusätzlich zu vergütenden Service-Tickets für das Produkt trilan business phone. Die SLA-Vereinbarung ist ab dem Zeitpunkt der Installation des Dienstes bis zur Kündigung des zugrundeliegenden Vertrags gültig. Hiervon abweichende Vereinbarungen sind individuell und in Schriftform als Vertragsbestandteil zu vereinbaren.

## 2. Service-Ticket

### 2.1. Definition

Service-Tickets ermöglichen dem Kunden Unterstützung bei Selbstinstallation oder nachträgliche Anpassungen an der Konfiguration des Dienstes (nachträglich im Sinne der festgestellten Betriebsbereitschaft) gegen Entgelt durch SWT trilan vornehmen zu lassen. Dies gilt auch für den Fall, dass SWT trilan dem Kunden Hilfestellungen bei der täglichen Administration des Dienstes leisten soll.

#### Beispiele:

- Alle administrativen Eingriffe im Web-Portal, sofern sie nicht unter die Kategorie Störungs-Ticket (3) fallen
- Unterstützung des Kunden bei der Entstörung, sofern die Störungsursache im Verantwortungsbereich des Kunden liegt. Dies ist z.B. der Fall, wenn die Störung vom Kundennetz, der Internetanbindung (sofern diese nicht durch SWT trilan bereitgestellt wird), oder vom Kunden eingesetzter inkompatibler Hard- und Software verursacht wird.
- Korrektur unsachgemäßer Konfigurationen die durch den Kunden verursacht wurden
- Hinzufügen, ändern oder entfernen von Endgeräten
- Allgemeine Hilfestellung bei der Administration des Dienstes

Stellt sich im Laufe der Bearbeitung des Tickets heraus, dass es sich eigentlich um eine Störung im Sinne der Definition in (3.1) handelt, so wird SWT trilan dieses Ticket nach Rücksprache mit dem Kunden in ein Störungs-Ticket umwandeln und nicht zur Abrechnung bringen.

## 2.2. SLA-Varianten (Service-Tickets)

Beschreibung	SLA-Variante	
	ESSENTIAL	COMFORT
Hotline (siehe Abschnitt 2.3)	0800/717-4199 (aus dem Ausland +49 651/717-4199)	
Annahme von Service-Tickets	täglich, 00:00 - 24:00 Uhr	
Bearbeitung von Service-Tickets (siehe Abschnitt 2.4)	werktags Mo-Do	
	07:30- 16:30 Uhr	
	freitags	
	07:30-13:30 Uhr	

## 2.3. Eröffnung von Service-Tickets

SWT trilan nimmt Service-Tickets täglich von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr telefonisch unter der Servicenummer 0800/717-4199 entgegen. Bei Eröffnung eines Service-Tickets sind Angaben zur Rufnummer und eine detaillierte Beschreibung der Anforderung bzw. der gewünschten Anpassung erforderlich. SWT trilan behält sich das Recht vor, Anfragen die technisch oder organisatorisch nicht umsetzbar sind, abzulehnen.

## 2.4. Bearbeitung von Service-Tickets

SWT trilan kann für Service-Tickets aus betrieblichen und organisatorischen Gründen keinen Bearbeitungs- oder Fertigstellungszeitpunkt garantieren. Service-Tickets werden grundsätzlich nach dem Best-Effort-Prinzip und schnellstmöglich in Abstimmung mit dem Kunden abgearbeitet. Service-Tickets werden Mo-Do (werktags) in der Zeit von 7:30-16:30, freitags 07:30-13:30 Uhr bearbeitet. An gesetzlichen Feiertagen und außerhalb der angegebenen Zeiten findet keine Bearbeitung statt. Es gelten die gesetzlichen Feiertage im Bundesland Rheinland-Pfalz.

## 2.5. Abrechnung von Service-Tickets

Service-Tickets werden auf Basis der zum Zeitpunkt der Beauftragung des Dienstes gültigen Dienstleistungspreisliste der SWT trilan abgerechnet. Für den Fall, dass in dem Service-Ticket der Vor-Ort-Einsatz eines Technikers der SWT trilan beim Kunden vereinbart wird, so wird dessen Einsatz, der Materialverbrauch und die Anfahrt auf Basis eines Serviceberichtes abgerechnet.

Falls das vom Kunden eröffnete Service-Ticket von SWT trilan durch Fernzugriff bearbeitet wird, reicht die Eröffnung des Service-Tickets durch den Kunden und die Abschlussmeldung durch SWT trilan als Nachweis für die Abrechnung und die erbrachte Leistung aus. Die Abrechnung erfolgt auf Basis der durch den Techniker der SWT trilan dokumentierten Bearbeitungszeit des Tickets. Der Kunde erklärt sich mit dieser Abrechnungsmethodik und der Art der Zeiterfassung für diese Service-Tickets einverstanden.

## 3. Störungs-Ticket

### 3.1. Definition

Eine Störung liegt vor, wenn aus Gründen, die weder im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, noch vom Kunde zu vertreten sind die gewöhnliche Verwendbarkeit des Dienstes in einem nicht unerheblichen Maße beeinträchtigt ist. Unerhebliche Beeinträchtigungen, welche die gewöhnliche Verwendung des Dienstes nicht wesentlich beeinträchtigen, berechtigen den Kunden nicht zur Eröffnung eines Störungs-Ticket.

#### Beispiele:

- Totalausfall eines oder mehrerer Kundenstandorte (es sind keine eingehenden oder ausgehenden Telefonverbindungen mehr möglich)
- Massive und unvermittelte Verschlechterung der Sprachqualität an verschiedenen Endgeräten desselben Kundenstandortes oder an mehreren Kundenstandorten
- Nichterreichbarkeit des trilan business phone Web-Portals
- Mehrere Geräte eines Kundenstandortes können sich unvermittelt nicht mehr mit den Servern der SWT trilan verbinden

Diese Aufzählung ist nicht vollständig. Sie soll verdeutlichen, welche Arten von Beeinträchtigungen den Kunden zur Eröffnung eines Störungstickets berechtigen.

Stellt sich im Laufe der Bearbeitung des Tickets heraus, dass es sich eigentlich um ein Service-Ticket im Sinne der Definition in (2.1) handelt, so wird SWT trilan dieses Ticket in ein Service-Ticket umwandeln und zur Abrechnung bringen.

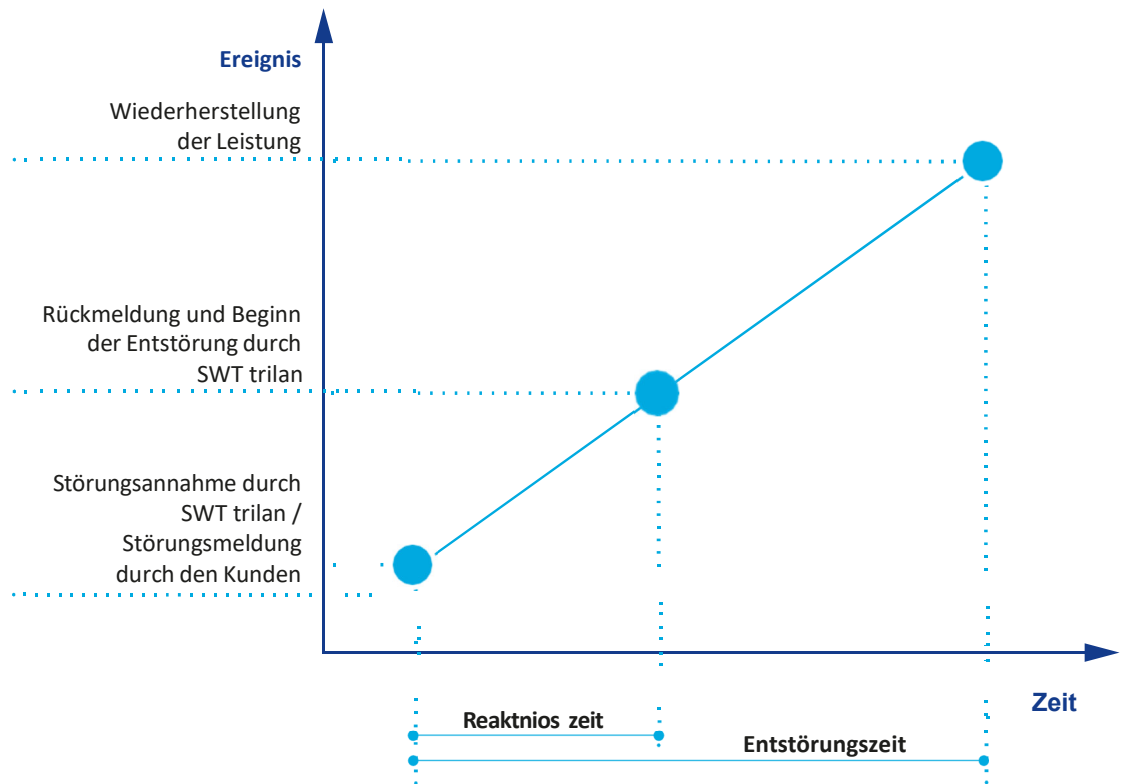
### 3.2. SLA-Variante (Störungen)

Beschreibung	SLA-Variante Standard
jährliche Mindestverfügbarkeit	99,0 %
Störungshotline (siehe Kapitel 3.0)	0800/717-4199 (aus dem Ausland +49 651/717-4199)
Störungsannahme	7/24 täglich, 00:00 - 24:00 Uhr
Störungsbearbeitung	werktags (Mo-Do) 07:30 – 16:30 Uhr  werktags (Fr) 07:30 – 13:30 Uhr
maximale Reaktionszeit (siehe Abschnitt 3.4.1)	2 h, werktags(Mo-Do) 07:30 – 16:30 Uhr  werktags (Fr) 07:30 – 13:30 Uhr
maximale Entstörungszeit (siehe Abschnitt 3.4.2)	12 h
Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung (siehe Abschnitt 3.5.4)	✓

### 3.3. Störungsmanagement

#### 3.3.1 Prozessablauf

Die Entstörung läuft grundsätzlich nach folgendem Schema ab:



### 3.3.2 Leistungen und Mitwirkungspflichten

Die SWT trilan beseitigt Störungen des Dienstes trilan business phone schnellstmöglich im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Störungsbearbeitung erfolgt zu den im SLA-Standard definierten Zeiten. Es gelten hierbei die gesetzlichen Feiertage im Bundesland Rheinland Pfalz.

Die Entstörung beschränkt sich auf die Bereitstellung des in der Leistungsbeschreibung trilan business phone vertraglich zugesicherten Dienstes am vereinbarten Übergabepunkt und die grundsätzliche Erreichbarkeit des Web-Portals. Die Entstörung umfasst keine Vor-Ort-Maßnahmen an der vom Kunden selbst betriebenen Hard- und Software.

Vor Meldung einer Störung überprüft der Kunde die in seiner Zuständigkeit liegenden Anlagen und Systeme, um selbst verursachte Störungen auszuschließen und eine irrtümliche Falschmeldung an SWT trilan nach Möglichkeit zu vermeiden. Diese Überprüfung kann z.B. durch Neustart von Endgeräten oder Überprüfung von Telefon- und Netzwerkverbindungen erfolgen. Sofern möglich, übermittelt der Kunde einfach erkennbare Fehlermeldungen auf Displays oder Status-LEDs bei Meldung der Störung.

Bei gemeldeten Störungen, deren Ursachen nach eingehender Prüfung nicht durch SWT trilan zu vertreten sind, ist SWT trilan berechtigt, ihren Aufwand als Service-Ticket nach Ziff. 2.5 abzurechnen. Bei Meldung einer Störung erhält der Kunde eine Ticketnummer, mit der die Störung bei SWT trilan nachverfolgt werden kann.

## 3.4. Begriffsdefinitionen

### 3.4.1 Reaktionszeit

Eine Bestätigung der Störungsbearbeitung erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Stunden nach Aufnahme der Arbeiten zur Störungsbehebung an einen vom Kunden spezifizierten Ansprechpartner.

### 3.4.2 Entstörungszeit

Entstörungszeit ist der Zeitraum von der Meldung einer Störung bei der Hotline der SWT trilan bis zur Wiederherstellung der Funktionalität des gestörten Dienstes (oder bis zur Bereitstellung eines adäquaten Ersatzes). Der Zeitpunkt der Wiederherstellung wird in den Systemen von SWT trilan dokumentiert.



## 3.5. Leistungsbeschreibung

### 3.5.1 Annahme von Störungsmeldungen über die Hotline

SWT trilan nimmt Störungsmeldungen täglich von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr telefonisch unter der **Servicenummer 0800/717-4199 (aus dem Ausland +49 651 717-4199)** entgegen. Bei Eröffnung der Störung sind Angaben zur Rufnummer und zur Art der Störung erforderlich.

### 3.5.2 Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit

Bei Störmeldungen, die werktags (Mo - Do) zwischen 07:30 Uhr und 16:30 Uhr bzw. freitags 07:30-13:30 Uhr eingehen, erfolgt die Kontaktaufnahme am selben Werktag innerhalb von 2 Stunden. Bei Störmeldungen, die außerhalb dieser Zeiten eingehen, erfolgt die Kontaktaufnahme am nächsten Werktag bis spätestens 12:00 Uhr.

Ist der Kunde nicht erreichbar, wird ein Versuch zur Kontaktaufnahme regelmäßig durchgeführt. Die Einhaltung der Frist der maximalen Reaktionszeit gilt mit der ersten Kontaktaufnahme als gewahrt. Sämtliche Kontaktaufnahmen und -versuche werden in den Systemen von SWT trilan unter der Ticketnummer dokumentiert.

### 3.5.3 Entstörung innerhalb der Entstörungszeit

Bei Störmeldungen, die werktags (Mo - Do) zwischen 07:30 Uhr und 16:30 Uhr bzw. freitags 07:30-13:30 Uhr eingehen, beseitigt SWT trilan die Störung innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Störmeldung es sei denn, die Leistungserbringung ist aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Für Störungen, die freitags nach 13:30 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen (Rheinland Pfalz) gemeldet werden, beginnt die Entstörung am darauffolgenden Werktag um 07:30 Uhr. Die Störungsbearbeitung erfolgt an Werktagen zwischen 07:30 Uhr und 16:30 Uhr und wird nach 16:30 Uhr bis zum folgenden Werktag 07:30 Uhr unterbrochen.

Fällt das Ende der maximalen Entstörungszeit auf einen gesetzlichen Feiertag oder ein Wochenende, so wird die maximale Entstörungszeit für die Dauer des Feiertages oder des Wochenendes bis zum nachfolgenden Werktag um 07:30 Uhr unterbrochen. Bei Störungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, entfällt die Verantwortung von SWT trilan die zugesicherte Entstörungszeit einzuhalten.

### 3.5.4 Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung

Der Kunde erhält eine Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung. Diese kann sowohl telefonisch als auch schriftlich erfolgen.

## 3.6. Berechnung der Verfügbarkeit

Der angebotene Dienst hat eine jährliche Mindestverfügbarkeit von 99,0 Prozent. Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Stunden eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Stunden des Betriebsjahres, während denen das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Stunden des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit kann bei Bedarf anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen ermittelt werden. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle, die nicht im Verantwortungsbereich von SWT trilan liegen und Serviceunterbrechungen, die vom Kunden verlangt werden.

#### **Folgende Ereignisse werden ebenfalls nicht berücksichtigt:**

- geplante Unterbrechungen für Wartungsarbeiten und Updates
- Störungen in Fremdnetzen
- Serviceunterbrechungen, die vom Kunden verlangt werden
- Störungen an Kundensystemen oder Systemen, die in der Verantwortung des Kunden stehen
- Störungen, die durch den Kunden verursacht wurden
- Störungen die durch eine fehlerhafte, unvollständige oder ausgebliebene Meldung des Kunden von der SWT trilan nicht beseitigt werden konnten
- Störungen, die sich auf einzelne Geräte beziehen
- Störungen durch höhere Gewalt
- Störungen, die durch Nichteinhaltung der Mindestanforderungen (Leistungsbeschreibung trilan business phone) der Kundensysteme oder durch mit dem Dienst inkompatible Hard- und Software verursacht werden.
- Störungen, die sich auf eine Zielrufnummer beschränken.  
(Der Kunde kann beispielsweise eine bestimmte Rufnummer im Ausland nicht oder nur sporadisch erreichen. Aus anderen Netzen ist die Nummer jedoch erreichbar.)

### 3.7. Entschädigungen bei der Überschreitung der vereinbarten Entstörungszeiten

Wenn die trilan die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag gut:

- 20 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von bis zu einem Werktag
- 50 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung bis zwei Werktagen
- 100 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von mehr als zwei Werktagen

Die trilan verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bleiben hiervon unberührt.

#### **Folgende Ereignisse werden ebenfalls nicht berücksichtigt:**

- geplante Unterbrechungen für Wartungsarbeiten und Updates
- Störungen in Fremdnetzen
- Serviceunterbrechungen, die vom Kunden verlangt werden
- Störungen an Kundensystemen oder Systemen, die in der Verantwortung des Kunden stehen
- Störungen, die durch den Kunden verursacht wurden
- Störungen, die sich auf einzelne Geräte beziehen
- Störungen durch höhere Gewalt
- Störungen, die durch Nichteinhaltung der Mindestanforderungen (Leistungsbeschreibung trilan business phone) der Kundensysteme oder durch mit dem Dienst inkompatible Hard- und Software verursacht werden.
- Störungen, die sich auf eine Zielrufnummer beschränken.  
(Der Kunde kann beispielsweise eine bestimmte Rufnummer im Ausland nicht oder nur sporadisch erreichen. Aus anderen Netzen ist die Nummer jedoch erreichbar.)