

Service Level Agreement (SLA)
für die Produkte

Complete und Complete Plus



1. EINFÜHRUNG	3
2. ÜBERSICHT SLA-VARIANTEN	3
3. STÖRUNGSMANAGEMENT	4
3.1. Prozessablauf	4
3.2. Leistungen und Mitwirkungspflichten	5
4. BEGRIFFSDEFINITIONEN	6
4.1. Reaktionszeit	6
4.2. Entstörungszeit	6
5. LEISTUNGSBESCHREIBUNG	6
5.1. Annahme von Störungsmeldungen über die Hotline	6
5.2. Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit	6
5.3. Individuelle Zwischenmeldungen	7
5.4. Entstörung innerhalb der Entstörungszeit	7
5.5. Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung	7
5.6. Individueller Fehlerbericht	8
5.7. Informationen zu geplanten Arbeiten im Netz	8
6. KOMBINIERBARKEIT VON PRODUKT UND SERVICELEVEL	8
7. BERECHNUNG DER VERFÜGBARKEIT	9
8. ENTSCHÄDIGUNGEN BEI ÜBERSCHREITUNG DER ENTSTÖRUNGSZEITEN	10

1. Einführung

Dieses Dokument definiert die von VSE NET bereitgestellte Servicequalität für das Produkt Complete bzw. Complete Plus. Die SLA-Vereinbarung ist vom Tag der betriebsbereiten Bereitstellung des Dienstes bis zur Kündigung des zugrundeliegenden Vertrags gültig. Hiervon abweichende Vereinbarungen sind individuell und in Schriftform als Vertragsbestandteil zu vereinbaren.

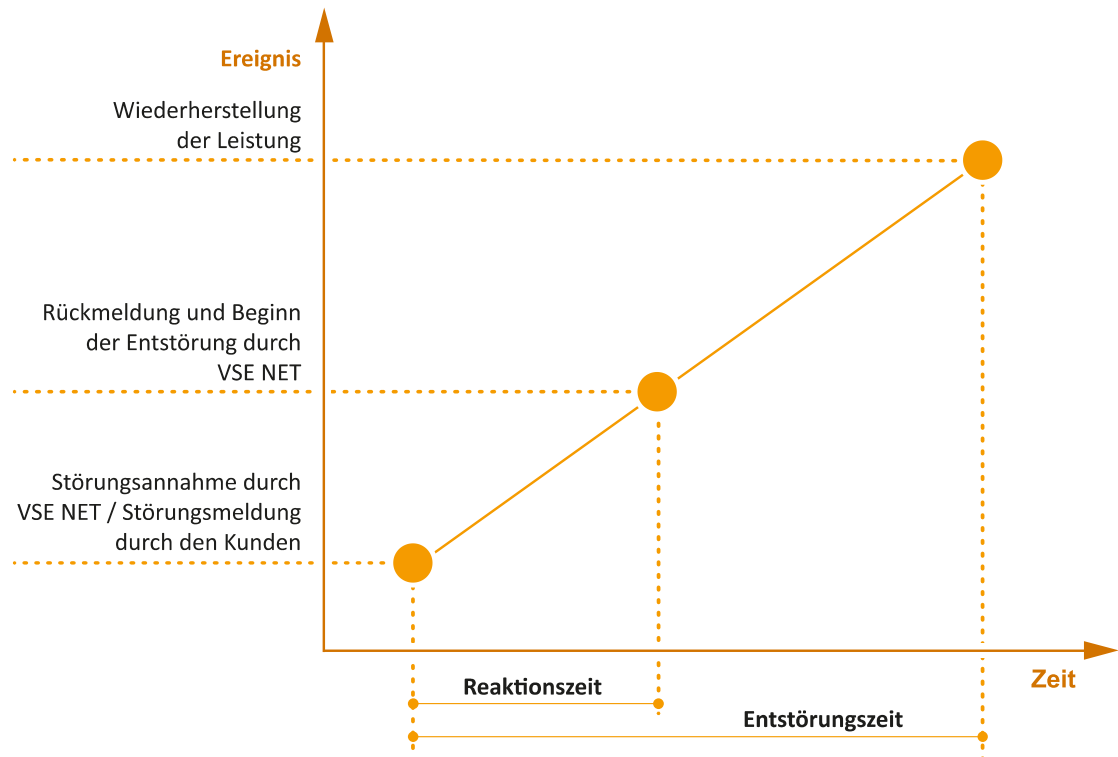
2. Übersicht SLA-Varianten

Beschreibung	SLA-Variante		
	ESSENTIAL	COMFORT	COMFORT+
jährliche Mindestverfügbarkeit	97,5%		
Störungshotline (siehe Kapitel 5)	0800/607-2221 (aus dem Ausland +49 681/607-2221)		
Störungsannahme	7/24 täglich, 00:00 - 24:00 Uhr		
Störungsbearbeitung	5/12 werktags (Mo-Fr) 8:00 - 20:00 Uhr	7/24 täglich 0:00 - 24:00 Uhr	7/24 täglich 0:00 - 24:00 Uhr
maximale Reaktionszeit (siehe Abschnitt 4.1)	4 h, werktags (Mo-Fr) 8:00 - 20:00 Uhr	2 h	1 h
maximale Entstörungszeit (siehe Abschnitt 4.2)	12 h	8 h	4 h
individuelle Zwischenmeldungen (siehe Abschnitt 5.3)	✗	✗	✓
Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung (siehe Abschnitt 5.5)	✓	✓	✓
individueller Fehlerbericht (siehe Abschnitt 0)	✗	✗	✓
Informationen zu geplanten Arbeiten im Netz (siehe Abschnitt 5.7)	✗	✗	✓

3. Störungsmanagement

3.1. Prozessablauf

Die Entstörung läuft grundsätzlich nach folgendem Schema ab:



3.2. Leistungen und Mitwirkungspflichten

Die VSE NET beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen schnellstmöglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Sofern einzelvertraglich nicht anders geregelt, erbringt VSE NET die in Punkt 5 beschriebenen Leistungen. Die Störungsbearbeitung erfolgt zu den in den SLA-Varianten definierten Zeiten. Es gelten hierbei die gesetzlichen Feiertage im Bundesland Saarland. VSE NET vereinbart mit den Kundinnen und Kunden, soweit erforderlich, den Vor-Ort-Besuch eines Servicetechnikers oder einer Servicetechnikerin zur Überprüfung technischer Einrichtungen am Standort der Kundinnen und Kunden. Die Überprüfung erfolgt innerhalb der in den SLAs definierten Zeiten der Störungsbearbeitung. Termine außerhalb dieser Zeiten können nach Bedarf individuell und fallweise vereinbart werden. Die Verrechnung erfolgt hierbei nach der jeweils gültigen Preistabelle von VSE NET. Ist der Zugang zu den technischen Einrichtungen im vereinbarten Zeitraum aus von den Kundinnen und Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die entstandenen Kosten den Kundinnen und Kunden in Rechnung gestellt. Die Verpflichtung zur Störungsbehebung innerhalb der geltenden maximalen Entstörungszeit entfällt in diesem Fall. Die Störungsdauer wird dann nicht auf die jährliche Verfügbarkeit angerechnet.

Vor Meldung einer Störung überprüfen die Kundinnen und Kunden die in ihrer Zuständigkeit liegenden Anlagen und Systeme, um selbst verursachte Störungen auszuschließen und eine irrtümliche Falschmeldung an VSE NET nach Möglichkeit zu vermeiden. Diese Überprüfung kann z.B. durch Neustart von Endgeräten oder Überprüfung von Telefon- und Netzwerkverbindungen erfolgen. Sofern möglich übermitteln die Kundinnen und Kunden einfach erkennbare Fehlermeldungen auf Displays oder Status-LEDs von VSE NET-Geräten bei Meldung der Störung.

Bei gemeldeten Störungen, deren Ursachen nach eingehender Prüfung nicht durch VSE NET zu vertreten sind, behält sich VSE NET vor, den Aufwand den Kundinnen und Kunden entsprechend der gültigen Preisliste gesondert in Rechnung zu stellen. Bei Meldung einer Störung erhalten die Kundinnen und Kunden eine Ticketnummer, mit der die Störung bei VSE NET nachverfolgt werden kann.

für SLA-Variante COMFORT+

Stehen im Verantwortungsbereich der Kundinnen und Kunden Wartungsarbeiten an, die voraussichtlich zu einem Ausfall des Dienstes führen, so melden die Kundinnen und Kunden diese Arbeiten zwei Werktage vor Ausführung durch eine formlose E-Mail an maintenance.vsenet@artelis.net und informiert über die Arbeiten (z.B. Arbeiten an der Stromversorgung oder an Telefonanlagen bzw. Routern).

4. Begriffsdefinitionen

4.1. Reaktionszeit

Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Meldung einer Störung bei der Hotline der VSE NET bis zum Zeitpunkt der ersten schriftlichen oder mündlichen Kontaktaufnahme eines qualifizierten VSE NET-Mitarbeiters oder einer VSE NET-Mitarbeiterin mit der Störungsmelderin oder dem Störungsmelder oder mit der bei der Meldung der Störung angegebenen Ansprechpartnerin oder dem Ansprechpartner. Der Zeitpunkt der Kontaktaufnahme wird in den Systemen von VSE NET dokumentiert.

4.2. Entstörungszeit

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

5. Leistungsbeschreibung

5.1. Annahme von Störungsmeldungen über die Hotline

für SLA-Varianten ESSENTIAL, COMFORT und COMFORT+

VSE NET nimmt Störungsmeldungen täglich von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr telefonisch unter der **Servicenummer 0800/607-2221 (aus dem Ausland +49 681 607 2221)** entgegen. Bei Eröffnung der Störung sind Angaben zur VSE NET-Projektnummer (z.B. W.58.4711.1) und zur Art der Störung erforderlich.

5.2. Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit

für SLA-Variante ESSENTIAL

Bei Störmeldungen, die werktags (Mo - Fr) zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr eingehen, erfolgt die Kontaktaufnahme am selben Werktag innerhalb von 4 Stunden. Bei Störmeldungen, die außerhalb dieser Zeiten eingehen, erfolgt die Kontaktaufnahme am nächsten Werktag bis spätestens 12:00 Uhr.

für SLA-Variante COMFORT

Die Kontaktaufnahme erfolgt, unabhängig vom Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung, innerhalb von zwei Stunden nach Störungsmeldung.

für SLA-Variante COMFORT+

Die Kontaktaufnahme erfolgt, unabhängig vom Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung, innerhalb von einer Stunde nach Störungsmeldung.

für alle SLA-Varianten

Sind die Kundinnen und Kunden 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 VSE NET unter der Ticketnummer dokumentiert.

5.3. Individuelle Zwischenmeldungen

für SLA-Variante COMFORT+

In Absprache mit den Kundinnen und Kunden erfolgen während der Störungsbearbeitung individuelle Zwischenmeldungen.

5.4. Entstörung innerhalb der Entstörungszeit

für SLA-Variante ESSENTIAL

Bei Störmeldungen, die werktags (montags 8:00 Uhr bis freitags 20:00 Uhr) eingehen, beseitigt VSE NET die Störung innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Störmeldung es sei denn, die Leistungserbringung ist aus von den Kundinnen und Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Für Störungen, die freitags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen (Saarland) gemeldet werden, beginnt die Entstörung am darauffolgenden Werktag um 8:00 Uhr. Die Störungsbearbeitung erfolgt an Werktagen zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr und wird nach 20:00 Uhr bis zum folgenden Werktag 8:00 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 8:00 Uhr unterbrochen. Bei Störungen, die im Verantwortungsbereich der Kundinnen und Kunden liegen, entfällt die Verantwortung von VSE NET die zugesicherte Entstörungszeit einzuhalten.

für SLA-Variante COMFORT

VSE NET beseitigt Störungen innerhalb von acht Stunden nach Erhalt der Störmeldung, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus von den Kundinnen und Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Die Störungsbearbeitung erfolgt täglich zwischen 0:00 Uhr und 24:00 Uhr. Die maximale Entstörungszeit wird durch Wochenenden oder Feiertage nicht unterbrochen. Bei Störungen, die im Verantwortungsbereich der Kundinnen und Kunden liegen, entfällt die Verantwortung von VSE NET die zugesicherte Entstörungszeit einzuhalten.

für SLA-Variante COMFORT+

VSE NET beseitigt Störungen innerhalb von vier Stunden nach Erhalt der Störmeldung, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus von Kundinnen und Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Die Störungsbearbeitung erfolgt täglich zwischen 0:00 Uhr und 24:00 Uhr. Die maximale Entstörungszeit wird durch Wochenenden oder Feiertage nicht unterbrochen. VSE NET wird Fehler, deren Ursache im technischen Einflussbereich des eigenen Netzes liegen, innerhalb der angegebenen Entstörungszeit beheben, sofern keine Anschlussleitungen physisch beschädigt wurden, Baumaßnahmen erforderlich werden oder Abschlussgeräte am Kundenstandort ersetzt werden müssen. Für alle anderen Fehler, insbesondere bei Beteiligung von Vor-Leistungsprodukten anderer Anbieterinnen oder Anbieter, findet die Entstörungszeit von Variante COMFORT Anwendung. Bei Störungen, die im Verantwortungsbereich der Kundinnen und Kunden liegen, entfällt die Verantwortung von VSE NET die zugesicherte Entstörungszeit einzuhalten.

5.5. Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung

für SLA-Varianten ESSENTIAL, COMFORT und COMFORT+

Die Kundinnen und Kunden erhalten eine Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung. Diese kann sowohl telefonisch als auch schriftlich erfolgen.

5.6. Individueller Fehlerbericht

für SLA-Variante COMFORT+

Die Kundinnen und Kunden erhalten auf Anfrage einen individuellen Fehlerbericht. Der Fehlerbericht kann bei VSE NET unter Angabe der Ticketnummer angefordert werden. Der Bericht wird innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss der Störung per E-Mail verschickt.

5.7. Informationen zu geplanten Arbeiten im Netz

für SLA-Variante COMFORT+

Geplante Arbeiten im Netz der VSE NET, die eine für die Kundinnen und Kunden bereitgestellte Leistung beeinträchtigen können, werden den Kundinnen und Kunden so früh wie möglich, spätestens jedoch zehn Werktagen vor Beginn der Arbeiten mitgeteilt. Die Mitteilung erfolgt per E-Mail an die von den Kundinnen und Kunden hinterlegte Kontaktadresse. Dienstunterbrechungen aufgrund geplanter Arbeiten werden nicht auf die jährliche Verfügbarkeit angerechnet.

VSE NET behält sich vor, Notfallwartungsarbeiten auch ohne Einhaltung der oben genannten Frist durchzuführen. VSE NET wird mögliche Ausfallzeiten so kurz wie möglich halten.

6. Kombinierbarkeit von Produkt und Servicelevel

Produkt	SLA-Variante		
	ESSENTIAL	COMFORT	COMFORT+
Complete	inkl.	gegen Aufpreis	-
Complete Plus	inkl.	gegen Aufpreis	-

7. Berechnung der Verfügbarkeit

Der angebotene Dienst hat eine jährliche Mindestverfügbarkeit von 97,5 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 VSE NET liegen und Serviceunterbrechungen, die von den Kundinnen und Kunden verlangt werden.

Folgende Unterbrechungen werden ebenfalls nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen für Wartungsarbeiten und Updates
- Störungen in Fremdnetzen
- Serviceunterbrechungen, die von den Kundinnen und Kunden verlangt werden
- Störungen an Kundensystemen oder Systemen, die in der Verantwortung der Kundinnen und Kunden liegen
- Störungen, die durch die Kundinnen und Kunden verursacht wurden
- Störungen durch höhere Gewalt
- Störungen, die sich auf eine Zielrufnummer beschränken.

(Die Kundinnen und Kunden können beispielsweise eine bestimmte Rufnummer im Ausland nicht oder nur sporadisch erreichen. Aus anderen Netzen ist die Nummer jedoch erreichbar.)

8. Entschädigungen bei Überschreitung der Entstörungszeiten

Wird die maximale Entstörungszeit gemäß des vereinbarten Servicelevels von VSE NET nicht eingehalten, können die Kundinnen und Kunden eine Gutschrift verlangen. Die Höhe der möglichen Gutschrift kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Die Gutschrift ist auf die dreifache monatliche Anschlussgrundgebühr pro Jahr begrenzt. VSE NET ist nicht verantwortlich für eine Verzögerung, wenn die Verzögerung durch eine Verletzung der Mitwirkungspflicht der Kundinnen und Kunden verursacht wird.

Folgende Unterbrechungen werden ebenfalls nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen für Wartungsarbeiten und Updates
- Störungen in Fremdnetzen
- Serviceunterbrechungen, die von den Kundinnen und Kunden verlangt werden
- Störungen an Kundensystemen oder Systemen, die in der Verantwortung der Kundinnen und Kunden stehen
- Störungen, die durch die Kundinnen und Kunden verursacht wurden
- Störungen durch höhere Gewalt
- Störungen, die sich auf eine Zielrufnummer beschränken.
(Die Kundinnen und Kunden können beispielsweise eine bestimmte Rufnummer im Ausland nicht oder nur sporadisch erreichen. Aus anderen Netzen ist die Nummer jedoch erreichbar.)

SLA Variante	Überschreitung der vereinbarten maximalen Entstörungszeit (gemäss Abschnitt 4.2) um	Maximale Vertragsstrafe in % der monatlichen Anschlussgrundgebühr* je Störfall
COMFORT	mehr als 8 Stunden und bis zu 12 Stunden	25 %
	mehr als 12 Stunden	50 %
COMFORT+	bis zu 4 Stunden	15 %
	mehr als 4 Stunden und bis zu 8 Stunden	25 %
	mehr als 8 Stunden	50 %

* Es gilt die monatliche Anschlussgrundgebühr ohne Optionen (z.B. Flatrates).