

Service Level Agreement

I. Allgemeines

- (1) Das vorliegende Service Level Agreement (SLA) beschreibt den Standard Service-Level für den Betrieb der bei der telegra GmbH beauftragten Leistungen.
- (2) Die betrieblichen Leistungsparameter gemäß Punkt III. dieses SLA beschreiben hierbei die Leistungen, die telegra erbringt, um die gegenüber dem Kunden geschuldete Leistungserbringung aufrechtzuerhalten bzw. wiederherzustellen. Die technischen Leistungsparameter gemäß Punkt IV. dieses SLA beschreiben Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der zum Einsatz kommenden technischen Systeme und Applikationen der telegra.

II. Begriffsbestimmungen

Geschäftszeiten	Montag bis Freitag 08:30 bis 17:30 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen sowie solchen des Landes Nordrhein-Westfalen.
Servicebereitschaft	Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste - insbesondere Entstörungsdienstleistungen - durchgeführt werden.
Reaktionszeit	Zeit innerhalb der Servicebereitschaft, in der dem Kunden nach Meldungseingang ein erster Zwischenbericht gegeben wird bzw. innerhalb der ein Kunde über eine erkannte Störung informiert wird.
Störung	Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der zur Verfügung gestellten Produkte/Services im Verantwortungsbereich von telegra.
Entstörzeit	Die Entstörzeit ist die Zeit während der Servicebereitschaft, die für die Behebung von Störungen benötigt wird.
Verfügbarkeit	Die Verfügbarkeit bezeichnet die Zeit, die die zur Verfügung gestellten Services/Produkte im Jahresmittel zur Nutzung zur Verfügung stehen.
Ausfallzeit	Die Ausfallzeit bezeichnet die Summe der Minuten im Kalenderjahr, die ein Produkt/Service vom Kunden aufgrund eines Totalausfalls nicht genutzt werden kann.
Wartungsarbeiten	Regelmäßige Wartungsfenster sind in der Nacht zwischen 00:00 – 06:00 Uhr, auch wenn diese nicht besonders angekündigt werden.

III. Betriebliche Leistungsparameter

telegra beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen:

1 Servicebereitschaft

- (1) telegra nimmt während der Servicebereitschaft durch Überwachungseinrichtungen diagnostizierte oder vom Kunden gemeldete Störungen an, bewertet diese und beginnt im Falle einer Bestätigung mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung, teilt dem Kunden innerhalb festgelegter Reaktionszeiten ein erstes Zwischenergebnis in Form einer sogenannten Störungs-Bestätigungs-Benachrichtigung mit und behebt die Störung.
- (2) Die Servicezeiten der telegra sind im Folgenden dargestellt:

Störungsannahme	24/7
Servicebereitschaft	24/7
Entstör- und Instandsetzungsarbeiten	24/7

2 Störungen

- (1) Störungen sind nach Prioritäten kategorisiert; die Einstufung der Prioritäten erfolgt durch telegra. Prioritätsklasse 1 hat die höchste Priorität. Die folgenden Prioritätsklassen sind mit ansteigender Nummerierung absteigend gewichtet. Die Prioritätsklassen können sich im Verlauf der Störung und Störungsbehebung ändern.
 - **Priorität 1:** Die Nutzung des Produkts/des Services ist infolge schwerwiegender technischer Soft- oder Hardwareprobleme nicht möglich oder in wesentlichen Funktionen so stark eingeschränkt, dass dies einer Nichtnutzbarkeit gleichkommt.
 - **Priorität 2:** Die Nutzung des Produkts/des Services ist möglich, aber bei einer größeren Anzahl von Nutzern in einzelnen oder mehreren wesentlichen Funktionen mindestens temporär in Funktionsfähigkeit und/oder Qualität infolge technischer Soft- oder Hardwareprobleme eingeschränkt (z.B. größere Anzahl an Verbindungen oder die Erreichbarkeit sind teilweise gestört).
 - **Priorität 3:** Die Nutzung des Produkts/des Services ist grundsätzlich möglich, weist aber vereinzelte funktionale Beeinträchtigungen auf.
 - **Priorität 4:** Die Nutzung des Produktes/des Services ist grundsätzlich möglich, weist aber in unwesentlichen Funktionen Beeinträchtigungen auf.
- (2) Von telegra diagnostizierte Störungen

telegra wird dem Kunden ihn betreffende Störungen der Prioritäten 1 und 2, die durch Überwachungseinrichtungen von telegra erkannt werden, bei entsprechender Vereinbarung innerhalb der unter Punkt III., 2 (4) vereinbarten Reaktionszeit mitteilen. Die Mitteilung erfolgt unter Angabe der Ticketnummer über eine Störungs-Bestätigungs-Benachrichtigung in Textform an die jeweils zuständigen und gesondert mitgeteilten Kontakte und enthält folgende Angaben:

 - die betroffenen Services/Produkte,
 - eine mögliche Fehlerursache, soweit bereits bekannt,
 - die voraussichtliche Ausfalldauer, soweit diese bereits absehbar ist,
 - die zu diesem Zeitpunkt erkannte Prioritätsklasse der Störung.

Spätestens mit dem Versand der Störungs-Bestätigungs-Benachrichtigung beginnt die der Prioritätsklasse zugeordnete Entstörzeit. Ist die Störung vollständig behoben, erhält der Kunde eine Mitteilung über die Behebung der Störung per E-Mail mit Angabe des betroffenen Produkts/Services, der Prioritätsklasse(n) der Störung, die Störungsursache sowie die Entstör- und Ausfallzeiten.

(3) Vom Kunden gemeldete Störungen

- Die Entgegennahme von Störungsmeldungen des Kunden erfolgt montags bis sonntags von 0-24 Uhr.
- Dem Kunden wird hierfür eine Service-Hotline zur Verfügung gestellt. Störungen der Prioritätsklassen 1 und 2 können während der Geschäftszeiten über alle Kanäle, insbesondere auch auch per E-Mail oder Kontaktformular gemeldet werden, außerhalb der Geschäftszeiten ausschließlich über die Störungshotline, um die Reaktionszeiten zu garantieren. Störungen niedrigerer Priorität können jederzeit über die alternativen Kanäle gemeldet werden.
- Störungsmeldungen werden von der Servicebereitschaft entgegengenommen und an die entsprechenden Eskalationsstufen weitergeleitet. Ausschließlich vom Kunden benannte Ansprechpartner sind autorisiert, über die Service-Hotline Störungen zu melden und Informationen zu erhalten.
- telegra setzt ein Bearbeitungssystem (Ticketsystem) zur Steuerung und Dokumentation von Störungen ein. Jede Störung erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticketnummer).
- Der Kunde teilt die notwendigen Informationen zur Vorqualifizierung der Störung mit. Nach Erhalt dieser qualifizierten Störungsmeldung öffnet telegra ein Trouble Ticket und teilt dem Kunden die Ticketnummer mit.
- Die dem Kunden mitgeteilte Ticketnummer ist bei jeder Anfrage, die jeweilige Störung betreffend, anzugeben. Bei E-Mails ist die Ticketnummer in der Betreffzeile („Subject“) anzugeben.
- Im Falle des Vorliegens einer Störung erhält der Kunde innerhalb der jeweiligen Reaktionszeit eine Störungs-Bestätigungs-Benachrichtigung in Textform, anderenfalls eine Mitteilung, dass aus Sicht von telegra keine Störung vorliegt. Die Störungs-Bestätigungs-Benachrichtigung enthält folgende Angaben:
 - die betroffenen Services/Produkte,
 - eine mögliche Fehlerursache, soweit bereits bekannt,
 - die voraussichtliche Ausfalldauer, soweit diese bereits absehbar ist,
 - die zu diesem Zeitpunkt erkannte Prioritätsklasse der Störung.

(4) Reaktions- und Entstörzeiten

Die im Folgenden angegebenen mittleren Entstörzeiten gelten für alle Störungen, die im technischen Verantwortungsbereich der telegra liegen. Die mittlere Entstörzeit bezeichnet hierbei den über das Kalenderjahr gemittelten Wert der Entstörzeit aller in der entsprechenden Priorität aufgetretenen Störungen.

Priorität	Reaktionszeit	Mittlere Entstörzeit
Priorität 1	1 Stunde	6 Stunden
Priorität 2	1 Stunde	12 Stunden
Priorität 3	72 Stunden	Nächstmöglicher Entwicklungssprint
Priorität 4	72 Stunden	Nicht spezifiziert

3 Entstörzeit

- (1) Die Entstörzeit beginnt mit der Diagnostizierung gemeldeter oder selbst diagnostizierter Störungen durch telegra, spätestens mit dem Versand der Störungs-Bestätigungs-Benachrichtigung durch telegra und endet

mit dem Ende der Störung, spätestens mit dem Versand der Mitteilung über die Störungsbehebung. Die Berechnung der Entstörzeit erfolgt unter Berücksichtigung der folgenden Absätze (2) und (3).

- (2) Zeiten für Wartungsarbeiten, vom Kunden oder von Dritten zu vertretende Verzögerungen und Zeiten, in denen durch höhere Gewalt nicht an der Entstörung gearbeitet werden kann, bleiben bei der Berechnung der Entstörzeit unberücksichtigt. Gleiches gilt für Zeiten für die Behebung nicht im Leistungsbereich von telegra liegender Fehler.
- (3) Die Entstörzeit ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der vereinbarten Entstörzeit (Punkt III. 2 (4), 3. Spalte) zumindest so weit behoben wird, dass die wesentlichen Funktionalitäten der beauftragten Leistungen wiederhergestellt sind. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionen durch eine Vorversion oder ein zumutbares Work-Around, z.B. der eingesetzten Software lauffähig bereitsteht und eine Mitteilung der Störungsbehebung erfolgt ist. Die Entstörzeit ist auch eingehalten, wenn als Fehlerursache eine Störung im Netz anderer Netzbetreiber festgestellt wird.

4 Eskalation

- (1) Aufgenommene Störungen durchlaufen einen festgelegten Prozess der Bearbeitung.
- (2) telegra benennt dem Kunden die den Eskalationsstufen entsprechenden Ansprechpartner, die ihn in dieser Stufe betreuen.
- (3) Erfolgt eine Entstörung der technischen Anbindung nicht innerhalb der angegebenen mittleren Entstörzeit, ist der Kunde berechtigt, die Eskalationsstufe der betreffenden Störung durch Kontaktaufnahme mit dem ihm von telegra benannten Eskalationsansprechpartner zu erhöhen.
- (4) Eine Erhöhung der Eskalationsstufe führt zu einer priorisierten Behandlung des Störfalles, eine Verkürzung der Entstörzeit wird hierdurch nicht gewährleistet.

5 Störungsbearbeitung und -abschluss

- (1) Die Störung wird soweit möglich durch Fernwartung und/oder Austausch der defekten Komponenten (z. B. beim Router) gegen funktionierende Ersatzteile oder ein Austauschgerät vor Ort beim Kunden behoben. Alle diesbezüglich notwendigen Tätigkeiten werden von der Servicebereitschaft koordiniert.
- (2) Störungen an Soft- oder Hardware im Netz der telegra werden durch telegra vor Ort in den Rechenzentren der telegra behoben.
- (3) Der Kunde wird in Textform informiert, wenn eine Störung aus der Sicht von telegra behoben ist. Die Störungsbehebungsmeldung enthält das betroffene Produkt/Service, die Prioritätsklasse(n) der Störung, die Störungsursache sowie die Entstör- und Ausfallzeiten. Nach dem Versand dieser Mitteilung werden die Störungszeitmessungen angehalten.
- (4) Der Kunde kann innerhalb von 24 Stunden der Störungsbehebungsmeldung widersprechen. Bleibt der Widerspruch aus, wird das Ticket der Störung ohne Rücksprache geschlossen. Die Zeit bis zu einer evtl. Kundenrückmeldung geht nicht in die Berechnung der Entstörzeit ein.

6 Fremdeinrichtungen

- (1) Diese Serviceleistungen umfassen ausschließlich Produkte/Services, die vom Kunden bei telegra beauftragt sind. Nicht erfasst sind Fremdeinrichtungen (z. B. Internetanbindung), die außerhalb des Leistungsbereichs von telegra liegen oder nicht zum beauftragten Produkt/Service gehören. Störungen in Netzen anderer Netzbetreiber sind ebenfalls nicht Gegenstand dieses Vertrages.
- (2) Falls sich im Rahmen des Entstörprozesses einer vom Kunden gemeldeten Störung herausstellen sollte, dass der Fehler nicht im Leistungs- oder Verantwortungsbereich von telegra liegt und vom Kunden verursacht wurde, behält sich telegra das Recht vor, dem Kunden den Aufwand für den Entstörungsversuch, sowie für alle darauf folgenden Entstörversuche aufgrund derselben Ursache, zu den vereinbarten Stundensätzen in Rechnung zu stellen.

7 Wartungsarbeiten

- (1) Zur Aufrechterhaltung der Qualität von hochverfügbaren und performanten Leistungen sind Veränderungen (z. B. Updates) und Verbesserungen an der eingesetzten Infrastruktur, der Hardware, der Software, an Anwendungen und Prozessen notwendig. Diese Tätigkeiten werden in bestimmten Zeitfenstern durchgeführt.
- (2) Planbare Access- oder Backbone-Wartungsarbeiten werden in der Regel sonntags bis donnerstags zwischen 00:00 und 6:00 Uhr ausgeführt. Emergency Changes werden - wenn möglich - ebenfalls in diese Zeit gelegt.
- (3) Bei planbaren Access- und Backbone- Wartungsarbeiten informiert telegra den Auftraggeber fünf Kalendertage im Voraus über das Webtool telegra Control. Bei nicht planbaren dringenden Störungsbeseitigungen wird eine kurzfristige Information angestrebt.
- (4) Während der Wartungsfenster ist telegra berechtigt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen.
- (5) Die für Wartungsarbeiten in Absatz (1) – (4) benötigten Zeiten fließen weder in die Berechnung der Entstörzeiten, noch in die Berechnung der Ausfallzeit ein.

8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird mit telegra zusammenarbeiten und alle objektiv notwendigen Mitwirkungshandlungen zur Behebung der Störung erbringen. Er wird telegra insbesondere Zugang zu allen Informationen und zur Software gewähren, auf die telegra zur Behebung der Störung zugreifen muss.
- (2) Gelingt eine Entstörung nicht oder verzögert sie sich, weil der Kunde notwendige Mitwirkungshandlungen oder Informationen nicht oder nicht rechtzeitig erbringt bzw. zur Verfügung stellt, kann er hieraus keine Ansprüche gegen telegra ableiten. Die Verzögerungszeiten fließen weder in die Berechnung der Entstörzeit noch in die Berechnung der Ausfallzeit im Rahmen der Berechnung der Verfügbarkeit ein.
- (3) Die Stromversorgung der zur Verfügung gestellten Komponenten und sonstigen notwendigen, strombetriebenen Geräten liegt - außer bei durch telegra gehosteten TK- Anlagekomponenten - im Verantwortungsbereich des Kunden. Der Kunde trägt die ihm entstehenden Kosten und Aufwendungen selbst.

IV. Technische Leistungsparameter

1 Verfügbarkeit

(1) telegra bietet eine Verfügbarkeit im Kalenderjahresmittel für nachfolgende Produkte/Services wie folgt:

Anbindung und Transport von Anrufen	
Zuführung und Terminierung von Anrufen	98,0%
Zur Verfügung gestellte Leitungen	99,0%
Services	
Virtuelle Telefonanlage (Soft- und Hardware)	99,0%
ACD-System (Soft- und Hardware)	99,0%
Webbasierte Bedien- und Benutzeroberflächen (z.B. WebRTC, Control)	95,0%

(2) Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit an der Übergabeschnittstelle der telegra zum öffentlichen Internet bzw. zum öffentlichen Sprachnetz und wird wie folgt berechnet:

$\% \text{ Verfügbarkeit} = [1 - (\text{Summe der Minuten im Kalenderjahr, in der das Produkt/der Service nicht zur Nutzung zur Verfügung steht (Ausfallzeit innerhalb der Prioritätsklasse 1)}) : \text{Summe der Minuten eines Kalenderjahres}] * 100.$

(3) Nachfolgende Zeiten bleiben bei der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Absatz (2) unberücksichtigt:

- Zeiten für Entstörungen der Prioritätsklassen 2-4
- Zeiten für Wartungsarbeiten
- Zeiten in denen durch höhere Gewalt nicht an der Entstörung diagnostizierter oder gemeldeter Störungen gearbeitet werden kann
- Verzögerungszeiten, die durch den Kunden oder Dritte induziert sind.