# PRO PHONE CLOUD PBX

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 1 Definition

**Dienstverfügbarkeit:** Verfügbarkeit der im Sinne von Ziffer 2 wesentliche Funktionalitäten in Prozent der Zeit eines Jahres. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten gemäß Ziffer 2 durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen. Die Dienstverfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Cloud-Telefonanlage an der Übergabeschnittstelle des Anbieters zum öffentlichen Internet bzw. zum öffentlichen Sprachnetz.

Nachfolgendes wird von der Verfügbarkeit nicht umfasst:

- Verfügbarkeit von Softclients oder SIP-IP-Telefonen,
- Verfügbarkeit des LAN des Kunden,
- Verfügbarkeit des Internetzugangs
- unwesentliche Störungen, bei denen dem Kunden die wesentlichen Funktionen der Telefonanlage zur Verfügung stehen.

Die Dienstverfügbarkeit wird wie folgt berechnet: % Verfügbarkeit = (1- (Summe der Minuten, in der die Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x100. Als Jahr gilt das Kalenderjahr. Nachfolgendes geht nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein:

- Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 4.2,
- Störungen der ggf. durch den Anbieter bereitgestellten Clients oder verkauften Endgeräte,
- Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht durch dem Anbieter zu vertreten sind.

**Geschäftszeiten:** Montag bis Freitag, 09:00 bis 18:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen.

Mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit: Wahrscheinlichkeit in Prozent, in der eine Sprachverbindung basierend auf der Infrastruktur des Anbieters hergestellt werden kann, bezogen auf alle Versuche innerhalb eines Jahres Sprachverbindungen herzustellen.

**Servicebereitschaft:** Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste- insbesondere Entstörungsdienstleistungen durchgeführt werden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Berechnung der MTTR ausgesetzt.

**Störung:** Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich des Anbieters.

**Mean Time To Restore (MTTR):** Die über das Jahr gemittelte Entstörzeit (Mean Time To Restore, „MTTR") ist definiert als die durchschnittliche Entstörzeit für alle Störungen innerhalb eines Kalenderjahres. Die MTTR wird wie folgt berechnet: Summe aller Zeiträume, die zur Behebung einzelner Störungen innerhalb eines Kalenderjahres benötigt wurden („Störungszeitraum"), geteilt durch die Anzahl der Störungen innerhalb dieses Kalenderjahres. Für die Berechnung der Dauer der einzelnen Störungszeiträume sind folgende Zeitpunkte maßgebend: Beginn der Störung: Öffnung des betreffenden Tickets. Ende der Störung: Zeitpunkt; Schließung des Störungstickets durch den Anbieter per E-Mail.

Die MTTR wird nur während der Zeit der Servicebereitschaft gemessen. In den Zeiten Service Level Agreement für die keine Servicebereitschaft vereinbart ist, wird die Berechnung der MTTR ausgesetzt.

Eine Störung gilt als behoben, wenn die wesentlichen Funktionalitäten der Cloud-Telefonanlage wiederhergestellt sind (dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen). Zur Einhaltung der MTTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt. Die Berechnung der MTTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die der Anbieter nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

### 2 Wesentliche Funktionalitäten

Nachfolgend werden die Funktionalitäten der Cloud-Telefonanlage aufgelistet, welche zur Feststellung der Dienstverfügbarkeit bzw. der Störungsbeseitigung (MTTR) maßgeblich sind.

Funktionalität: Abgehende und ankommende nationale und internationale Sprachverbindungen können aufgebaut werden.

### 3 Service Level

Für die Cloud-Telefonanlage gelten die nachfolgenden Service Level:

| | Servicezeiten |
|---|---|
| Dienstverfügbarkeit | 99,95% pro Jahr |
| Störungsannahme per E-Mail (siehe Ziffer 4.1) | während der Geschäftszeiten |
| Servicebereitschaft | während der Geschäftszeiten |
| MTTR | 8 Stunden |

Die mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit der Sprachanbindung zum öffentlichen Telefonnetz beträgt 98% im Jahr.

### 4 Erläuterungen

#### 4.1 Störungsmeldung und Entstörung

Störungen werden durch die Überwachungseinrichtungen des Anbieters festgestellt oder durch den Kunden gemeldet.

Die Hotline des Geschäftskundensupports von NetCologne nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündliche Störungsmeldungen unter der Telefonnummer 0800 2222-111 entgegen, qualifiziert diese und leitet sie, wenn notwendig, an entsprechendes Fachpersonal weiter (Störungsannahme). Schriftliche Störungsmeldungen nimmt die Hotline montags bis freitags unter der E-Mail-Adresse gk-support@netcologne.de in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr entgegen. Die Störungsannahme führt selbst keine Entstörung durch, noch erbringt diese irgendwelche Beratungsleistungen zu Produkten, Dienstleistungen oder Diensten.

Die Meldung einer Störung des Kunden bei der Hotline erfolgt fernmündlich oder in Schriftform. Die Service-Hotline nimmt jegliche Störmeldung erst nach positiver Vertragsprüfung entgegen. Der Kunde hat insoweit die NetCologne-Kundennummer bei der Störmeldung bereitzuhalten. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, weil er vorgenannte Unterlagen nicht vorliegen hat, so wird die Störung nicht angenommen. Störmeldungen können weiterhin maschinell automatisiert durch Überwachungssysteme erfolgen. Bei Annahme der Störung erhält der Kunde eine Trouble-Ticket-Nummer. Diese Nummer gilt als Referenznummer für die weitere Kommunikation bezüglich der Störmeldung. Störungen meldet der Kunde unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten. Das sind zumindest die seitens des Anbieters angefragten Daten.

Der Anbieter wird den Kunden unmittelbar nach der Entstörung benachrichtigen.

#### 4.2 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der technischen Systeme sieht der Anbieter Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Zu diesen Wartungsarbeiten gehört auch die Aktualisierung der Betriebssysteme und Anwendungssoftware. Die Wartungsfenster liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden.

## II. NetCologne Cloud PBX-Backend („Admin-Portal")

### 1 Definitionen

**Dienstverfügbarkeit:** Verfügbarkeit der im Sinne von Ziffer 2 wesentliche Funktionalitäten in Prozent der Zeit eines Jahres. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten gemäß Ziffer 2 durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen. Die Dienstverfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit des Admin-Portals über das öffentliche Internet.

Nachfolgendes wird von der Verfügbarkeit nicht umfasst:

- Verfügbarkeit des LAN des Kunden,
- Verfügbarkeit des Internetzugangs
- unwesentliche Störungen, bei denen dem Kunden die wesentlichen Funktionen des Admin-Portals zur Verfügung stehen.

Die Dienstverfügbarkeit wird wie folgt berechnet: % Verfügbarkeit = (1- (Summe der Minuten, in der die Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x100. Als Jahr gilt das Kalenderjahr. Nachfolgendes geht nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein:

- Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 4.2,
- Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht durch den Anbieter zu vertreten sind.

**Geschäftszeiten:** Montag bis Freitag, 09:00 bis 18:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen.

**Servicebereitschaft:** Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste- insbesondere Entstörungsdienstleistungen durchgeführt werden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Berechnung der MTTR ausgesetzt.

**Störung:** Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich des Anbieters.

**Mean Time To Restore (MTTR):** Die über das Jahr gemittelte Entstörzeit (Mean Time To Restore, „MTTR") ist definiert als die durchschnittliche Entstörzeit für alle Störungen innerhalb eines Kalenderjahres. Die MTTR wird wie folgt berechnet: Summe aller Zeiträume, die zur Behebung einzelner Störungen innerhalb eines Kalenderjahres benötigt wurden („Störungszeitraum"), geteilt durch die Anzahl der Störungen innerhalb dieses Kalenderjahres. Für die Berechnung der Dauer der einzelnen Störungszeiträume sind folgende Zeitpunkte maßgebend: Beginn der Störung: Öffnung des betreffenden Tickets. Ende der Störung: Zeitpunkt; Schließung des Störungstickets durch den Anbieter per E-Mail. Die MTTR wird nur während der Zeit der Servicebereitschaft gemessen. In den Zeiten für die keine Servicebereitschaft vereinbart ist, wird die Berechnung der MTTR ausgesetzt. Eine Störung gilt als behoben, wenn die wesentlichen Funktionalitäten des Admin-Portals wiederhergestellt sind (dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen).

Zur Einhaltung der MTTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt. Die Berechnung der MTTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die der Anbieter nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

## 2 Wesentliche Funktionalitäten

Nachfolgend werden die Funktionalitäten des Admin-Portals aufgelistet, welche zur Feststellung der Dienstverfügbarkeit bzw. der Störungsbeseitigung (MTTR) maßgeblich sind.

Funktionalität:

Erreichbarkeit des Admin-Portals über das öffentliche Internet.

## 3 Service Level

| | Servicezeiten |
|---|---|
| Dienstverfügbarkeit | 99,95% pro Jahr |
| Störungsannahme (siehe Ziffer 4.1) | während der Geschäftszeiten |
| Servicebereitschaft | während der Geschäftszeiten |
| MTTR | 8 Stunden |

## 4 Erläuterungen

### 4.1 Störungsmeldung und Entstörung

Störungen werden durch die Überwachungseinrichtungen des Anbieters festgestellt oder durch den Kunden gemeldet.

Die Hotline des Geschäftskundensupports von NetCologne nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr fernmündliche Störungsmeldungen unter der Telefonnummer 0800 2222-111 entgegen, qualifiziert diese und leitet sie, wenn notwendig, an entsprechendes Fachpersonal weiter (Störungsannahme). Schriftliche Störungsmeldungen nimmt die Hotline montags bis freitags unter der E-Mail-Adresse gk-support@netcologne.de in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr entgegen. Die Störungsannahme führt selbst keine Entstörung durch, noch erbringt diese irgendwelche Beratungsleistungen zu Produkten, Dienstleistungen oder Diensten.

Die Meldung einer Störung des Kunden bei der Hotline erfolgt fernmündlich oder in Schriftform. Die Service-Hotline nimmt jegliche Störmeldung erst nach positiver Vertragsprüfung entgegen. Der Kunde hat insoweit die NetCologne-Kundennummer bei der Störmeldung bereitzuhalten. Kann dem Kunden kein gültiger Vertrag zugewiesen werden, der ihn zur Störungsmeldung berechtigt, weil er vorgenannte Unterlagen nicht vorliegen hat, so wird die Störung nicht angenommen. Störmeldungen können weiterhin maschinell automatisiert durch Überwachungssysteme erfolgen. Bei Annahme der Störung erhält der Kunde eine Trouble-Ticket-Nummer. Diese Nummer gilt als Referenznummer für die weitere Kommunikation bezüglich der Störmeldung.

Störungen meldet der Kunde unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten. Das sind zumindest die seitens des Anbieters angefragten Daten. Der Anbieter wird den Kunden unmittelbar nach der Entstörung benachrichtigen.

### 4.2 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der technischen Systeme sieht der Anbieter Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Zu diesen Wartungsarbeiten gehört auch die Aktualisierung der Betriebssysteme und Anwendungssoftware. Die Wartungsfenster liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden.