

Service Level Agreement (SLA)

Managed Service

Inhalt

1	Service Level.....	1
2	Serviceparameter	2

1 Service Level

1.1 Serviceübersicht

Folgende Services umfasst dieses SLA:

- 3009_1 Dedicated Firewall
- 3010_1 Dedicated Switch
- 3011_1 Dedicated Server
- 3013_1 Hands-on
- 3014_1 Dedicated Storage
- 3015_1 Managed VM

1.1.1 Leistungsumfang & Leistungsabgrenzung

Der Leistungsumfang ist in den Service Description geregelt. Abweichende Verfügbarkeiten können kundenindividuell im Serviceschein vereinbart werden.

1.1.2 Definition Arbeitstag

Als Arbeitstag der TelexmaxX gelten Montag bis Freitag – ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg.

2 Serviceparameter

2.1 Verfügbarkeit

(1) Die Mindestverfügbarkeit des Service beträgt im Jahresmittel 99 %. Höhere Verfügbarkeiten können kundenindividuell im Serviceschein vereinbart werden.

(2) Solange der Service nicht verfügbar ist, handelt es sich um Ausfallzeit. Die Ausfallzeit beginnt, sobald TelemaxX die Nichtverfügbarkeit festgestellt hat und endet, sobald TelemaxX dem Kunden die Wiederherstellung der Verfügbarkeit per Ticket mitgeteilt hat.

(3) Der Ausfallzeit nicht zugerechnet werden Zeiträume, in denen

(a) der Zugriff auf den Service aufgrund von höherer Gewalt oder anderen TelemaxX nicht zuzurechnenden Umständen unmöglich ist

(b) TelemaxX Wartungen vornimmt.

(4) Höhere Gewalt bezeichnet Umstände, die außerhalb der Kontrolle von TelemaxX liegen, beispielsweise Streiks, Epidemien, Naturkatastrophen, Ausfälle der Energieversorgung oder der technischen Infrastruktur, ebenso etwa auch die von TelemaxX nicht zu vertretende Nichtbelieferung durch einen Zulieferer.

(5) TelemaxX behält sich vor, den Service für regelmäßige sowie kurzfristig notwendige Wartungsarbeiten vorübergehend zu unterbrechen. Wartungsarbeiten werden entsprechend an den Kunden kommuniziert. Kundenindividuelle Wartungsfenster können im Leistungsschein vereinbart werden. TelemaxX bemüht sich darum, die Wartungsarbeiten dienstags in der Zeit zwischen 17:00 und 21:00 Uhr zu erledigen.

2.2 Entstörung

(1) TelemaxX beseitigt Störungen im Zusammenhang mit dem Service im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

(2) Ein benannter Ansprechpartner des Kunden kann Störungen telefonisch über die jederzeit erreichbare

Störungs-Hotline 0800 835 362 99

zu melden.

(3) An Arbeitstagen, Mo – Do von 8:00 Uhr - 17:00 Uhr und Fr 8:00 Uhr - 16:00 Uhr („Servicezeiten“) können Störungsmeldungen des Kunden an TelemaxX auch per E-Mail an die Adresse

service@telemaxx.de

erfolgen. Außerhalb der Servicezeiten werden E-Mails nicht gelesen und erst am nächsten Arbeitstag bearbeitet.

(4) Die Meldung muss so genau sein, dass TelemaxX die Entstörung zielgerichtet in Angriff nehmen kann und hat daher insbesondere Folgendes zu beinhalten:

- Beschreibung der Störung
- Zeitpunkt der Störung
- Servicenummer des betroffenen Dienstes

(5) Nach Eingang einer Störungsmeldung eröffnet TelemaxX ein Ticket, dessen Referenznummer dem Kunden bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt. TelemaxX beginnt mit der Entstörung nach einer Reaktionszeit von 4 h innerhalb der Servicezeiten. Endet die Reaktionszeit außerhalb der Servicezeiten, setzt die Entstörung spätestens zu Beginn des nächsten Arbeitstags ein. Abweichende Reaktionszeiten können kundenindividuell im Serviceschein vereinbart werden.

(6) Die Beseitigung einer Störung innerhalb einer bestimmten Zeit kann nicht versprochen werden. Soweit für TelemaxX absehbar ist, dass sich eine Störung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen lässt, wird sie sich unverzüglich um eine vorübergehende Behelfslösung bemühen und anschließend die Störung so schnell wie möglich beheben.

(7) Der Kunde wird TelemaxX alle zur Entstörung notwendigen Informationen, Unterlagen und Daten vollständig sowie inhaltlich zutreffend zur Verfügung stellen. TelemaxX trifft insofern keine Nachforschungspflicht.

(8) Ohne besondere Vereinbarung ist TelemaxX nicht dazu verpflichtet, Störungen zu beheben, die auf unsachgemäße Bedienung des Services durch den Kunden, höhere Gewalt oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind.

(9) Ist die behauptete Störung nicht nachweisbar, reproduzierbar oder TelemaxX nicht zuzurechnen, behält sich TelemaxX vor, dem Kunden den angefallenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

(10) TelemaxX vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich (z.B. keine Zutrittsmöglichkeit für Servicetechniker gegeben), wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich oder verzögert sich diese (z.B. zeitliche Verzögerung im Rahmen des Zutritts zum Kundenstandort), gilt die Entstörzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Entstörzeiten angerechnet.

2.3 Service Requests

(1) TelemaxX unterstützt den Kunden auch bei sonstigen Fragen zu dem Service („Service Requests“) durch qualifiziertes Personal. Service Requests sind von zuvor im Leistungsschein benannten Ansprechpartnern des Kunden unter Angabe der Servicenummer des betroffenen Dienstes an die E-Mail-Adresse

service@telemaxx.de

zu richten. Die Betreuung durch einen bestimmten Mitarbeiter von TelemaxX kann nicht verlangt werden.

(2) TelemaxX beantwortet Service Requests in angemessener Zeit mit Rücksicht auf Eingangsreihenfolge und Dringlichkeit. Die Lösung einer Anfrage in einer bestimmten Zeit kann nicht garantiert werden. In der Regel werden Service Requests jedoch innerhalb von ein bis drei Arbeitstagen abgeschlossen. Zeichnet sich eine erhebliche längere Bearbeitungszeit ab, nimmt TelemaxX Kontakt mit dem Kunden auf.