



Service Level Agreement für die Multichannel Lösung

1. Service

Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie für die Multichannel Automatic Call Distribution (ACD) und die angeschlossenen Module die folgenden Serviceleistungen.

1.1. Service-/Störungsannahme

Serviceaufträge und Störungen werden innerhalb der Geschäftszeiten von montags bis freitags von 7.30 bis 20.00 Uhr, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, telefonisch und per E-Mail entgegengenommen.

Telefonische Hotline:

0800 3301166 (national)
+49 1802 130180 (International)¹⁾

E-Mail-Eingangstor:

SeCeN@telekom.de

Darüber hinaus werden Störungen grundsätzlich täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr entgegengenommen, außerhalb der Geschäftszeiten müssen diese aber immer durch einen Anruf erfolgen.

1.2. Servicebereitschaft (Störungsbearbeitung)

Die Störungsbearbeitung ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr gewährleistet.

1.3. Reaktionszeit

Die Störungsmeldung wird innerhalb von 30 Minuten angenommen. Innerhalb der Geschäftszeiten gilt die Reaktionszeit als erfüllt, sobald die Telekom dem Kunden die Übergabe in die Störungsbearbeitung bestätigt. Bei Einsätzen außerhalb der Geschäftszeiten ist die Reaktionszeit bei telefonischer Entgegennahme erfüllt.

1.4. Zwischenmeldung

Die Telekom informiert Kunden unter der angegebenen Rückrufnummer oder E-Mail nach Ablauf der Reaktionszeit gemäß Ziffer 1.3 folgendermaßen:

- Bei einer kritischen Störung erfolgt die Zwischenmeldung stündlich.
- Bei Störungen mit hoher Priorität informiert die Telekom innerhalb der Geschäftszeiten zweistündig.
- Für Störungen mit mittlerer und niedriger Priorität erfolgt keine Zwischenmeldung, sondern lediglich eine Abschlussmeldung.

1.5. Abschlussmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung grundsätzlich per E-Mail.

¹⁾ 6 Cent/Verbindung aus allen deutschen Netzen



1.6. Entstörungsfrist

Die Telekom beseitigt die Störung wie folgt:

Störungen werden grundsätzlich über den Impact und die Dringlichkeit bewertet. Jede Komponente und jedes Modul sind zu diesem Zwecke mit einer Kritikalität bewertet worden, um die Auswirkung auf den Service einzuschätzen.

Für die Serviceeinschränkung werden folgende Einstufungen herangezogen:

Service-einschränkung	Grad der Serviceeinschränkung	Beschreibung	Beispiele
Prio 1 - Kritisch	Funktionen des Service sind vollständig nicht verfügbar.	Kunde kann den Service in keiner Weise nutzen	<ul style="list-style-type: none">▪ Der Service ist vollständig nicht nutzbar▪ Kompletter Ausfall der CC-Lösung des Kunden
Prio 2 - Hoch	Funktionen des Service stehen weitgehend nicht zur Verfügung. Es besteht ein großes Risiko, dass die komplette Funktion des Service ausfällt.	Kunde kann den Service nur zu einem geringen Teil nutzen	<ul style="list-style-type: none">▪ Es besteht ein singulärer Ausfall z.B. eines Servers in einem Cluster und die noch funktionierenden Redundanzen arbeiten nicht fehlerfrei, das Risiko eines totalen Systemausfalls ist hoch▪ Teilausfall der CC-Lösung eines Standortes oder massive Einschränkung des Betriebes beim Kunden
Prio 3 - Mittel	Die Funktionalitäten des Service stehen nur partiell verfügbar.	Die Hälfte des Service steht dem Kunden nicht zur Verfügung	<ul style="list-style-type: none">▪ Ein einzelner Server eines Systemverbundes (Cluster) ist ausgefallen. Das Risiko eines Totalausfalls ist begrenzt▪ Ein einzelner Service eines Service-Cluster steht nicht zur Verfügung▪ Geringe Beeinträchtigungen der CC-Lösung (z. B. einzelne Nebenstellen sind betroffen)▪ Redundanz oder Backup vollständig in Funktion▪ Angekündigte und abgestimmte Wartungsarbeiten
Prio 4 - Niedrig	Eine Komponente des Service steht nicht zur Verfügung und beeinträchtigt die Funktionalität.	Nur ein geringer Teil des Service ist für den Kunden nicht nutzbar	<ul style="list-style-type: none">▪ Kleine Auswirkung auf die Systemperformance▪ Es stehen Alternativen zur Verfügung
Prio 5 - Keine	Eine Komponente des Service steht nicht zur Verfügung, ohne dass es zu einer Beeinträchtigung der Funktionalität kommt.	Der Service ist für den Kunden voll nutzbar	<ul style="list-style-type: none">▪ Keine den operativen Betrieb beeinträchtigende Störungen

Zusätzlich wird die Dringlichkeit jeder Störung betrachtet, die in die Priorität des Tickets einfließt und so die individuelle Kundensituation berücksichtigt.



Daraus ergeben sich folgende Entstörungsfristen:

Priorität	Beschreibung	Entstörungsfrist
1	Kritisch	4 Stunden
2	Hoch	12 Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten)
3	Mittel	36 Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten)
4	Niedrig	72 Stunden (innerhalb der Geschäftszeiten)

Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass die Leistung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und eine Rückmeldung erfolgte. Ferner ist die Frist auch eingehalten, wenn als Fehlerursache eine Störung im Netz anderer Netzbetreiber festgestellt wird. Störungen in Netzen anderer Netzbetreiber sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

1.7. Verfügbarkeit

Die Telekom bietet eine Verfügbarkeit von 99,8%²⁾ bezogen auf die Funktionsfähigkeit des ACD-Systems und den Kalendermonat (30 Tage / 24 Stunden). Funktionsausfälle der Gesamtlösung, die durch den Auftraggeber oder Dritte verschuldet wurden (z.B. durch Ausfall lokaler TK-Anlagen bzw. des LANs oder des öffentlichen Internets) gehen nicht in die Verfügbarkeitsberechnung ein.

²⁾ Bei der On Premise Lösung beträgt die mittlere Verfügbarkeit 98,5 %

1.8. Pflege und Wartung

Bei Bedarf erfolgt in einem definiertem Wartungsfenster durch die Telekom eine Optimierung und Wartung der Multichannel Lösung. Während dieser Zeit kann es in einzelnen Fällen zu Servicebeeinträchtigungen und Einschränkungen bei der Erreichbarkeit der Multichannel Lösung kommen. Geplante Wartungsarbeiten werden mit einem Vorlauf von einer Woche angekündigt.