

## **Service Level Agreement Business Service mit Klasse**

Version: 1.04

Datum: 1.2.2013

## Inhaltsverzeichnis

1	Über <a href="http://www.comm-IT.at">www.comm-IT.at</a> .....	3
2	Geltungsbereich .....	3
3	SLA Klassen.....	3
4	Begriffsdefinitionen und grafische Darstellung der Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten.....	4
4.1	Supportzeiten.....	4
4.2	Störungsbearbeitung.....	5
4.3	Reaktionszeit [ <i>Zeitspanne C bis D</i> ].....	5
4.4	Störungsbeseitigungszeit [ <i>Zeitspanne C bis E</i> ].....	5
4.5	Verfügbarkeit.....	5
4.6	Servicezeit .....	5
4.7	Beobachtungszeitraum .....	5
5	Suspendierte Zeiten .....	6
6	Störungsmeldung .....	6
7	Kontaktdaten .....	7
8	Verantwortlichkeitsmatrix für den Betrieb (Eskalationsstufen).....	8
9	Zutritt zu technischen Einrichtungen von Comm-IT am Kundenstandort.....	8
10	Wartungen / Wartungsfenster .....	8
11	Berechnung der Verfügbarkeit .....	9
12	Preisnachlass bei Nichterreichen der Standortverfügbarkeiten und Überschreitung der Störungsbeseitigungszeit im Fehlerfall .....	9

Die [www.comm-it.at](http://www.comm-it.at)GmbH wird im Folgenden als „Comm-IT“ bezeichnet.

## 1 Über www.comm-IT.at

Das Unternehmen Comm-IT.at bietet als einer Internet-Provider Österreichs Services im Funk-Internet-Bereich an: Internetanbindungen, Netzwerkaufbau & -betreuung, Support, Funk-Vernetzungen, Hotspot-Systeme, Consulting und Projektmanagement.

## 2 Geltungsbereich

Dieses SLA gilt für alle Produkte in denen es laut jeweiliger Leistungsbeschreibung explizit inkludiert ist oder wenn es dem Kunden von Comm-IT angeboten wurde.

## 3 SLA Klassen

Der Kunde kann zwischen den SLA-Klassen Economy und Economy PLUS wählen. Sofern nicht anderes vereinbart kommt die SLA-Klasse Standard zur Anwendung.

	<b>Economy</b>	<b>Economy PLUS</b>	<b>Business PLUS</b>
<b>Supportzeiten</b>	Mo-So 8:00 bis 18:00 ausgenommen 24.12.- 26.12.	24x7 ausgenommen 24.12.-26.12.	24x7
<b>Störungsbearbeitung</b>	Reaktiv	Proaktiv	Proaktiv
<b>Reaktionszeit (innerhalb der Supportzeiten)</b>	2 Stunden	2 Stunden	2 Stunden
<b>Störungsbeseitigungszeit (innerhalb der Servicezeiten)</b>	8 Stunden	6 Stunden	6 Stunden
<b>Verfügbarkeit</b>	99,0% pro Quartal	99,0% pro Quartal	99,5% pro Monat
<b>Entstörung (Servicezeit)</b>	Mo-Fr 8:00 bis 17:00 (werktags)	24x7	24x7
<b>Beobachtungszeitraum</b>	je Quartal	je Quartal	je Monat

Tabelle 1: SLA-Klassen

## 4 Begriffsdefinitionen und grafische Darstellung der Reaktions- und Störungsbeseitigungszeiten

Folgendes Diagramm veranschaulicht die Definition von Reaktions- und Störungsbeseitigungszeit.

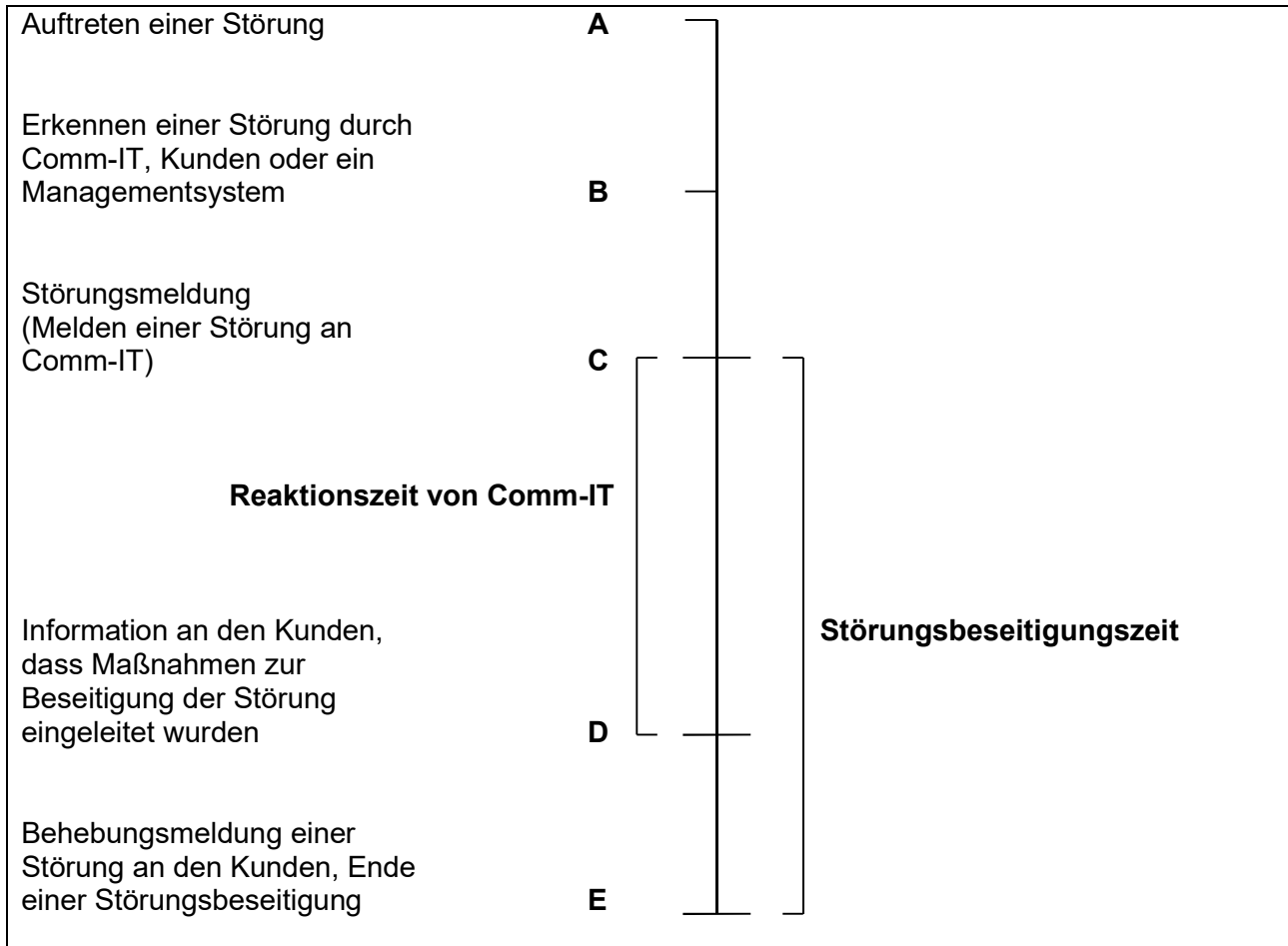


Abbildung 1: Darstellung Reaktions- und Störungsbeseitigungszeit

### 4.1 Supportzeiten

Die Supportzeiten sind jener Zeitraum in dem Comm-IT, im Falle einer Störung, die Fehlerbehebung umgehend durchführt. Zeiten außerhalb der Supportzeiten gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein und können die Störungsbehebung unterbrechen. Auf Wunsch des Kunden kann die Behebung der Störung kostenpflichtig auch außerhalb der Supportzeit zum aktuell gültigen Technikerstundensatz durchgeführt werden.

## 4.2 Störungsbearbeitung

Die Art der Störungsbearbeitung (Reaktiv oder Proaktiv) bestimmt wie die Störungsmeldung erfolgt. Bei reaktiver Störungsbearbeitung erstellt Comm-IT eine Störungsmeldung (Trouble Ticket) sobald der Kunde die Störung beim Network Operation Center (NOC) meldet. Bei proaktiver Störungsbearbeitung erstellt Comm-IT selbst unverzüglich ein Trouble Ticket sobald eine den Kunden betreffende Abweichung vom Normalzustand im Netz auftritt und erkannt wird.

## 4.3 Reaktionszeit [Zeitspanne C bis D]

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Störungsmeldung und der Information, dass Maßnahmen zur Beseitigung der Störung eingeleitet wurden.

## 4.4 Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E]

Die Störungsbeseitigungszeit ist die Zeitspanne von der Meldung einer Störung bei Comm-IT bis zur Behebungsmeldung dieser Störung durch Comm-IT.

## 4.5 Verfügbarkeit

Unter Verfügbarkeit des Services ist jener prozentuale Anteil zu verstehen, in dem das, in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definierte Service tatsächlich uneingeschränkt operativ zur Verfügung steht. Details zur Berechnung sind in Punkt 12 zu finden.

## 4.6 Servicezeit

Während der Servicezeit steht die Leistung dem Kunden planmäßig zur Verfügung und das Netz wird vom Network Operation Center (NOC) von Comm-IT überwacht.

## 4.7 Beobachtungszeitraum

Der Beobachtungszeitraum beginnt mit dem Datum der Serviceübergabemeldung und dauert bis zum Monatsletzten des jeweiligen Quartals. Fällt der Beginn bzw. das Ende der Leistung nicht mit Quartalsbeginn bzw. -ende zusammen so wird für die Zeitspanne, in der die Leistung nicht erbracht wurde, eine Verfügbarkeit von 100% angenommen.

## 5 Suspendierte Zeiten

Von der Verfügbarkeitsberechnung sowie der Störungsbeseitigungszeit [Zeitspanne C bis E] ausgenommen sind folgende Ereignisse bzw. Zeiträume:

- Zeitspannen außerhalb der vereinbarten Supportzeiten
- Gemeinsam zwischen Comm-IT und dem Kunden geplante Aktivitäten (z.B. Netzumschaltungen, Serviceänderungen, IP-Adressbereichsänderungen, etc.), die eine Verschlechterung der Verfügbarkeit bewirken würden.
- Geplante Wartungen
- Fehlfunktionen, die durch den Kunden verursacht wurden (z.B. durch vom Kunden zur Verfügung gestelltes Equipment und / oder Verbindungen).
- Alle Zeiten, die auf vom Kunden verursachte bzw. zu vertretende Verzögerungen bei der Störungsbeseitigung zurückzuführen sind (z.B. Nichterreichbarkeit des Kunden, kein Zutritt etc.)
- Wenn der Kunde Änderungen an seinem Netzdesign vornimmt (z.B. Änderungen der technischen Parameter für die Anbindungsleitung).
- Fehlfunktionen aufgrund höherer Gewalt. Details hierzu sind den AGB der [www.comm-it.at/entnehmen](http://www.comm-it.at/entnehmen) (10.2).
- Störungsmeldungen, die durch nicht entsprechend qualifiziertes oder nicht autorisiertes Personal des Kunden, oder Nichtübermittlung der Mindestinformationen gemäß Punkt 6 durch den Kunden an Comm-IT erfolgen.

## 6 Störungsmeldung

Die Störungsannahmestelle von Comm-IT, das Network Operation Center (NOC) ist während den angeführten Supportzeiten (vgl. Tabelle 1: SLA-Klassen) erreichbar und ist für folgendes zuständig:

- Es ist die erste Ansprechstelle für den Kunden im Fall von technischen Anfragen
- Koordiniert die Problembeseitigung von Meldung der Störung bis zur Instandsetzung des Services, entsprechende Trouble Tickets werden erstellt.
- Bleibt während der Störungsbeseitigung im Kontakt mit dem Kunden.
- Eskaliert Probleme im Anlassfall

Die Störungsbeseitigung durch Comm-IT setzt folgende Mindestinformation durch den Kunden an Comm-IT voraus:

- Bezeichnung des betroffenen Services
- Leitungs- bzw. Servicenummer(n)
- Störungsbeschreibung: z.B. Ausfall, Unterbrechungen, Ergebnisse aus dem Versuch einer Eingrenzung

comm-IT EDV DienstleistungsgmbH, Adamsgasse 1/20, A-1030 Wien

t +43 1 205210

f +43 1 205210-20

office@comm-IT.at [www.comm-IT.at](http://www.comm-IT.at)

UID ATU65527646

FN 342433

- Kontaktperson beim Kunden
- Telefonnummer und E-Mail der Kontaktperson beim Kunden

Außerhalb der Supportzeiten können rund um die Uhr Nachrichten auf Band hinterlassen werden, welche dann innerhalb der Supportzeiten umgehend bearbeitet werden.

Es werden nur jene Störungen angenommen, die durch qualifiziertes Fachpersonal des Kunden bereits eingegrenzt und als Störung des Services identifiziert wurden, das bedeutet: Nur Störungen, welche nicht vom Kunden selbst behoben werden können, werden auch angenommen. Bei Fehleinsätzen von Comm-IT durch falsch eingegrenzte oder falsch beschriebene Störungsmeldungen des Kunden ist Comm-IT berechtigt, den Aufwand, einschließlich der Wegzeit dem Kunden zu verrechnen.

Nach erfolgter Störungsbehebung [E] wird der Kunde jedenfalls von Comm-IT informiert (Ursache, Datum/Uhrzeit Ende der Störung).

## 7 Kontaktdaten

Servicenummer für die Störungsmeldung beim Network Operation Center (Single Point of Contact Telefon und Emailadresse):

+43 1 205210  
support@comm-IT.at

## 8 Verantwortlichkeitsmatrix für den Betrieb (Eskalationsstufen)

Ebene	Comm-IT	Kunde
Standard Kontakt	NOC Mitarbeiter	IT-Mitarbeiter
<i>nach Überschreiten der garantierten Störungsbeseitigungszeit Eskalation an Stufe 1 möglich</i>		
Eskalationsstufe 1	Leiter NOC	IT-Verantwortlicher
<i>nach Überschreiten der doppelten garantierten Störungsbeseitigungszeit Eskalation an Stufe 2 möglich</i>		
Eskalationsstufe 2	Comm-IT TK, technischer Leiter	Bereichsleiter IT / Telekommunikation
<i>nach Überschreiten der 3-fachen garantierten Störungsbeseitigungszeit Eskalation an Stufe 3 möglich</i>		
Eskalationsstufe 3	Comm-IT Geschäftsfeldleiter	Geschäftsführer, Abteilungsleiter

## 9 Zutritt zu technischen Einrichtungen von Comm-IT am Kundenstandort

Zur Durchführung von Wartungsmaßnahmen bzw. zur Störungsbehebung ist Comm-IT sowie den von ihr beauftragten Dritten jederzeit Zugang zu den technischen Einrichtungen von Comm-IT am Kundenstandort zu gewähren. Falls der Zugang nicht gewährt wird, werden die dadurch auftretenden Verzögerungen nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet (siehe Punkt 5 „Suspendierte Zeiten“).

## 10 Wartungen / Wartungsfenster

Die Durchführung von Wartungsmaßnahmen wird vom Comm-IT NOC koordiniert. Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, werden während des vereinbarten Wartungsfensters durchgeführt.

Nur in Ausnahmefällen, wenn dies aus technischen Gründen nicht anders möglich ist, kann eine Wartungsmaßnahme mit einer Betriebsunterbrechung außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden. Dies ist mit dem Kunden einvernehmlich und rechtzeitig festzulegen. Comm-IT wird nach Möglichkeit auf Wünsche des Kunden Rücksicht nehmen.

### Wartungsverständigung:

Per E-Mail oder telefonisch, mindestens 5 Arbeitstage und mindestens 14 Tage bei Serviceklasse „Business PLUS“ vor der Durchführung der Wartungsarbeiten.

comm-IT EDV DienstleistungsgmbH, Adamsgasse 1/20, A-1030 Wien  
 t +43 1 205210  
 f +43 1 205210-20  
 office@comm-IT.at www.comm-IT.at  
 UID ATU65527646  
 FN 342433



Wartungsfenster:  
je nach Ankündigung

## 11 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Basis für die Berechnung bilden die von Comm-IT zur Verfügung gestellten Daten (Zeitstempel des Trouble Tickets). Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit} = \left( 1 - \frac{\text{Störungsbeseitigungszeit im Beobachtungszeitraum} - \text{abzüglich suspendierter Zeiten}}{\text{gesamte Supportzeit im Beobachtungszeitraum}} \right) \times 100\%$$

## 12 Preisnachlass bei Nichterreichen der Standortverfügbarkeiten und Überschreitung der Störungsbeseitigungszeit im Fehlerfall

Im Falle allfälliger Nichterreichung der gemäß Punkt 3 festgelegten Zielwerte gewährt Comm-IT folgenden Preisnachlass:

Je volle 0,1%, um die der vereinbarte Verfügbarkeitszielwert der Verbindung im Beobachtungszeitraum unterschritten wird, beträgt der Preisnachlass 1% der Monats-Entgelte im Beobachtungszeitraum für diese Verbindung, maximal aber 40% dieses Entgeltes. Jede Überschreitung der Störungsbeseitigungszeit wird zusätzlich einer verringerte Verfügbarkeit von 0,1% gleichgestellt.

Für die Serviceklasse „Business Plus“ gilt: Beträgt die Störungsbeseitigungszeit zwischen 14 und 36 Stunden beträgt der Preisnachlass 10%, bei einem Zeitraum über 48 Stunden beträgt sie 30% des jeweiligen Monatsentgeltes.

Der Preisnachlass ist gegenüber Comm-IT bei sonstigem Ausschluss binnen einem Monat ab Beendigung des betroffenen Beobachtungszeitraums schriftlich geltend zu machen. Mit diesem Preisnachlass sind alle Ansprüche des Kunden - welcher Art auch immer – aus den Serviceeinschränkungen abgegolten. Der Preisnachlass kommt in Form einer Gutschrift zum Tragen.

Störungen die zum Ende des Beobachtungszeitraums noch nicht behoben sind, werden zur Gänze in der Folgeperiode berücksichtigt.